

Evaluatie Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ)

Eindrapport
Uitgebracht in opdracht van het ministerie
van Volksgezondheid Welzijn en Sport
Amersfoort, 16 september 2016

Bureau Bartels B.V.
Postbus 318
3800 AH Amersfoort
Stationsplein 69
3818 LE Amersfoort
T 033 – 479 20 20
info@brtls.nl
www.bureaubartels.nl



Inhoud

1. Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Probleemstelling en aanpak evaluatie	1
1.3 Leeswijzer	4
2. Het NCJ: een korte schets	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Ontstaansgeschiedenis	5
2.3 Doelen en taken	6
2.4 Middelen en personele capaciteit	7
3. Ervaringen met uitvoering en samenwerking	9
3.1 Inleiding	9
3.2 Ervaringen met uitvoering	9
3.3 Ervaringen met de samenwerking	10
4. Het ondersteuningsaanbod van het NCJ	15
4.1 Inleiding	15
4.2 Communicatiemiddelen	15
4.3 Programma's in beheer	17
4.4 Commissies	19
4.5 Typen producten	19
4.6 Algemene beoordeling NCJ-ondersteuningsaanbod	20
5. Communicatie en informatievoorziening	25
5.1 Inleiding	25
5.2 Communicatie in het algemeen	25
5.3 Gebruik en oordeel communicatiemiddelen nader uitgelicht	28
5.4 Informatieproducten	30
5.5 Informatieverstrekking via de programma's	32

6. Bekendheid, gebruik en meerwaarde naar thema	35
6.1 Inleiding	35
6.2 Ondersteuningsaanbod rondom richtlijnen	35
6.3 Ondersteuningsaanbod rondom basispakket JGZ	40
6.4 Ondersteuningsaanbod rondom informatisering	46
4.5 Ondersteuningsaanbod rondom innovatie	50
6.6 Overall impact	53
7. Conclusies en aanbevelingen	57
7.1 Inleiding	57
7.2 Samenvattende conclusies	57
7.3 Aanbevelingen	61
Literatuur	63
Bijlage 1 Geraadpleegde personen	65

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Het **Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ)** is het kennis- en innovatiecentrum voor de jeugdgezondheidszorg in Nederland. Het NCJ is in 2010 ontstaan door een verzelfstandiging vanuit het RIVM. Bij de oprichting was een aantal partijen betrokken, namelijk de brancheorganisaties ActiZ en GGD GHOR Nederland en de beroepsverenigingen Artsen Jeugdgezondheidszorg Nederland (AJN), Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN) en de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten (NVDA). Het ministerie van VWS verstrekt jaarlijks een instellingssubsidie aan het NCJ.

Om richting te geven aan haar activiteiten heeft het NCJ-bestuur inmiddels een tweetal meerjarenbeleidsplannen vastgesteld. Uit deze plannen zijn vanaf 2011 de jaarlijkse werkplannen van het NCJ gedestilleerd die als basis hebben gediend voor de instellingssubsidie van het ministerie van VWS. Het recente *'Meerjarenbeleidsplan NCJ 2015-2018: vernieuwen, versterken en verbinden'* valt qua startdatum samen met de introductie van het **nieuwe basispakket voor de JGZ** (verankerd in het nieuwe besluit publieke gezondheid van de Wet publieke gezondheid) alsmede de inwerkingtreding van de **nieuwe Jeugdwet**. Met deze wetten zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor het hele jeugdveld.

Recentelijk is de 'beleidsdoorlichting ziektepreventie' uitgevoerd. Daarbij is ook aandacht geschonken aan het beleidsterrein van de jeugdgezondheidszorg. De ondersteuning van JGZ-organisaties, via de instellingssubsidie zoals die door het ministerie van VWS aan het NCJ wordt verstrekt, maakt onderdeel uit van dit beleidsterrein. Uit deze beleidsdoorlichting bleek dat er vooralsnog geen evaluatie van het NCJ en de kwaliteit van haar diensten plaats heeft gevonden. Mede naar aanleiding hiervan en het feit dat het NCJ inmiddels circa vijf jaar bestaat, heeft de minister van VWS besloten om Bureau Bartels een **externe evaluatie** van het NCJ uit te laten voeren. De evaluatie heeft betrekking op de periode van 1 oktober 2010 tot eind 2015¹. Van de uitkomsten van deze evaluatie wordt in dit rapport verslag gedaan.

1.2 Probleemstelling en aanpak evaluatie

In deze paragraaf gaan we achtereenvolgens in op de probleemstelling en de aanpak van de evaluatie.

¹ Deze termijn is in de raadpleging van de gesprekspartners en de betrokkenen binnen de JGZ-organisaties niet heel strikt gehanteerd. De meningen van de respondenten zijn soms mede bepaald / gekleurd door hun ervaringen met de activiteiten van het NCJ die in 2016 hebben plaatsgevonden.

Probleemstelling

De **probleemstelling** van de evaluatie was als volgt geformuleerd:

Hoe kunnen de inhoud, bekendheid en uitvoering van (activiteiten van) het NCJ worden beoordeeld, wat is de meerwaarde en effectiviteit daarvan en wat zijn bouwstenen voor de toekomst?

Uit bovenstaande probleemstelling volgt dat er in de evaluatie aandacht geschonken is aan een **viertal thema's**, namelijk:

- de inhoud en bekendheid van NCJ(-activiteiten);
- de uitvoering van de NCJ-activiteiten;
- de meerwaarde voor de JGZ-organisaties/professionals en effectiviteit van NCJ-activiteiten;
- en ten slotte bouwstenen voor de toekomst.

Aanpak evaluatie

De evaluatie bestond uit een aantal onderling samenhangende onderzoeksactiviteiten. De activiteiten in de startfase waren gericht op het ontsluiten en benutten van reeds beschikbare gegevens, kennis en ervaringen en het ontwerpen van een evaluatiekader voor het veldwerk. Hiertoe is in de eerste plaats **deskresearch** uitgevoerd. In de literatuurlijst is een overzicht van bestudeerde schriftelijke en digitale bronnen opgenomen.

In de tweede plaats zijn (face-to-face) **gesprekken** gevoerd met **sleutelpersonen**. Dit zijn personen die vanuit een overall perspectief betrokken zijn bij het NCJ. Het betreft hierbij vertegenwoordigers van het ministerie van VWS, directie en medewerkers van het NCJ en van de betrokken brancheorganisaties en beroepsverenigingen. De selectie van de geraadpleegde sleutelpersonen heeft in nauwe samenspraak met de opdrachtgever plaatsgevonden. Daarnaast hebben we (face-to-face) gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van externe partners waar het NCJ mee samenwerkt. In totaal zijn 16 sleutelpersonen en 5 externe partners geconsulteerd (zie voor een overzicht bijlage I).

De volgende fase van de evaluatie bestond uit **veldwerk onder JGZ-organisaties**. Het ondersteunen van JGZ-organisaties vormt de kerntaak van het NCJ. In dit veldwerk is onderscheid gemaakt naar de verschillende doelgroepen zoals die door het NCJ zelf worden onderscheiden, te weten **managers, staf- en beleidsmedewerkers en professionals**. Binnen de groep professionals kan vervolgens weer een onderscheid worden gemaakt naar jeugdartsen, jeugdverpleegkundigen, doktersassistenten en gedragswetenschappers.

Om ook de verschillende NCJ-doelgroepen te betrekken is een **getrapte wijze** van benadering gehanteerd. Allereerst is uit het NCJ-bestand van JGZ-organisaties een gestratificeerde steekproef getrokken, waarbij rekening is gehouden met een spreiding over typen JGZ-organisaties (zie hieronder). Vervolgens heeft het NCJ de managers van de 'getrokken' organisaties om toestemming gevraagd om hun contactgegevens aan ons door te mogen geven. Dit om een aankondigingsbrief vanuit het ministerie van VWS te

kunnen sturen en vervolgens telefonisch contact met deze aangeschreven personen op te kunnen nemen.

Naast het inplannen van telefonische interviews met deze managers is dit contact ook benut om namen en contactgegevens van andere typen medewerkers aangereikt te krijgen. Het streven was namelijk om – naast de manager – ook een staf- of beleidsmedewerker en enkele professionals te raadplegen (verdeeld over de vier genoemde typen professionals). Om zinvolle interviews te kunnen voeren hebben we de managers gevraagd om professionals aan te reiken van wie verwacht kan worden dat ze het (ondersteuningsaanbod van het) NCJ in enigerlei mate kennen. Professionals die volledig onbekend zijn met het NCJ-aanbod kunnen immers de vragen hierover niet beantwoorden. Van een volledig willekeurige selectie van professionals is dan ook geen sprake.

Het uitgangspunt was om ongeveer de helft van alle 46 JGZ-organisaties in ons land in de evaluatie te betrekken. Dit is gelukt: in totaal hebben 26 JGZ-organisaties hun medewerking aan de evaluatie verleend. Een tweede uitgangspunt was een spreiding over JGZ-organisaties die onderdeel zijn van een thuiszorgorganisatie en JGZ-organisaties die tot het domein van de GGD'en behoren. Ook hieraan is voldaan. Van de betrokken JGZ-organisaties behoorden 12 tot de thuiszorg en 14 tot de GGD'en.

De medewerking van de benaderde managers en de andere professionals die via hen in beeld kwamen, was groot. Nagenoeg alle personen die voor de evaluatie benaderd werden, waren bereid om ons te woord te staan. In tabel 1.1 is de respons per doelgroep weergegeven.

Tabel 1.1 Respons naar doelgroep

Doelgroep	Managers	Staf/beleid	Professionals
Aantal aangeleverde namen	26	29	61
▪ Contactpersoon door ziekte langdurig afwezig	1	-	-
▪ Na vele pogingen niet bereikt	-	-	6
▪ Geen tijd of interesse	1	-	-
Respons absoluut	24	29	55
Respons relatief	92%	100%	90%

Uiteindelijk zijn 55 professionals in de evaluatie betrokken. In tabel 1.2 is weergegeven hoe de spreiding over de vier typen professionals is. Daaruit blijkt dat voornamelijk jeugdartsen en jeugdverpleegkundigen zijn geconsulteerd. De andere twee typen zijn in beperkte mate betrokken, omdat zij veel minder vaak voorkomen binnen de JGZ-sector en/of zij in de praktijk weinig van doen blijken te hebben met NCJ-activiteiten.

Tabel 1.2 Verdeling respons binnen doelgroep professionals

Subgroep	Absoluut	Relatief
Jeugdarts	24	44%
Jeugdverpleegkundige	24	44%
Doktersassistent	3	5%
Gedragswetenschapper	4	7%
Totaal	55	100%

Voor elk van de bovenstaande doelgroepen binnen het veldwerk is een ‘op maat gesneden’ vragenlijst gemaakt. Hierin zijn onder meer de NCJ-producten of -diensten voorgelegd die voor hen bedoeld zijn. In verreweg de meeste gevallen is gebruik gemaakt van telefonische interviews. Deze interviews werden ingepland op het moment dat het de respondent schikte. Daar waar een telefonisch interview moeilijk viel in te passen binnen het primaire proces, is de gelegenheid geboden om de vragenlijst digitaal in te vullen.

In de derde en laatste fase van het onderzoek zijn de uitkomsten van de hierboven beschreven onderzoeksactiviteiten verwerkt en **geanalyseerd**. De uitkomsten van de analyses zijn weergegeven in de navolgende hoofdstukken van dit **rapport**.

1.3 Leeswijzer

Bij de presentatie van de uitkomsten in het vervolg van dit rapport zal geen nader onderscheid worden gemaakt naar bovenstaande typen professionals. Daar waar zich opvallende verschillen voordoen tussen jeugdartsen en jeugdverpleegkundigen zullen we dit in de tekst vermelden.

Verder merken we op dat percentages niet altijd tot 100% op hoeven te tellen. Dit vanwege het feit dat bij sommige vragen meerdere antwoorden mogelijk waren. Verder kan er sprake zijn van afrondingsverschillen.

De **opbouw** van dit rapport is verder als volgt. In hoofdstuk 2 geven we een korte schets van het NCJ. In hoofdstuk 3 belichten we de ervaringen en meningen met de uitvoering door en de samenwerking met het NCJ. Een overzicht van het ondersteuningsaanbod wordt geschetst in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 gaan we nader in op de communicatie en informatievoorziening vanuit het NCJ en laten we zien hoe deze door de respondenten van JGZ-organisaties worden beoordeeld. In hoofdstuk 6 worden de bekendheid en het gebruik van het NCJ-aanbod alsmede de waardering en ervaren meerwaarde in beeld gebracht. Bij de presentatie van deze uitkomsten is onderscheid gemaakt naar een aantal thema's binnen het ondersteuningsaanbod van het NCJ, namelijk de richtlijnen, het basispakket JGZ, de informatisering en innovatie. We sluiten het rapport in hoofdstuk 7 af met de samenvattende conclusies en enkele aanbevelingen.

2. Het NCJ: een korte schets

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk starten we met het maken van een korte schets van het NCJ. We gaan achtereenvolgens in op de ontstaansgeschiedenis, de taken en doelen van het NCJ en de middelen en personele capaciteit van de organisatie.

2.2 Ontstaansgeschiedenis

Vanaf 2006 tot oktober 2010 bestond er voor de jeugdgezondheidszorg een kennisinstituut dat onderdeel uitmaakte van het RIVM. Onder de RIVM-vlag voerde dit Centrum Jeugdgezondheid activiteiten uit in opdracht van het ministerie van VWS. Deze activiteiten hadden vooral betrekking op bewaking van de kwaliteit van de inhoud en uitvoering van het uniforme deel van het Basispakket JGZ. Binnen de activiteiten van het toenmalige Centrum Jeugdgezondheid lag dan ook een sterke nadruk op de ontwikkeling van richtlijnen voor JGZ-organisaties.

Als gevolg van het kabinetsbesluit om het aantal rijksambtenaren te reduceren, besloot het toenmalige Ministerie voor Jeugd en Gezin in 2009 om het Centrum Jeugdgezondheid te verzelfstandigen. De brancheorganisaties ActiZ en GGD GHOR² Nederland hebben destijds de handschoen opgepakt en het initiatief genomen om continuïteit aan een eigen kenniscentrum voor de JGZ te geven. Binnen de JGZ-sector bestond namelijk behoefte aan voortzetting van de activiteiten rondom de JGZ-richtlijnen en te kunnen (blijven) beschikken over een 'eigen' kennisinstituut.

Het bovenstaande heeft in 2010 geresulteerd in de oprichting van de Stichting **Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ)**. Naast de genoemde brancheorganisaties is ook een drietal beroepsverenigingen betrokken bij (de oprichting van) het NCJ. Het gaat hierbij om Artsen Jeugdgezondheidszorg Nederland (AJN), Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN) en de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten (NVDA). Het NCJ is echter een onafhankelijke stichting.

Hoewel er waardering bestond voor de gedegenheid waarmee de ontwikkeling van richtlijnen was opgepakt, bestonden er bij de 'founding partijen' ook wensen voor de nieuwe NCJ-organisatie. Zo werd er bij de voorloper te weinig aandacht besteed aan innovatie. Daarom heeft NCJ heel nadrukkelijk als taak gekregen om niet alleen de rol als kenniscentrum maar ook als innovatie-instituut te vervullen. Bovendien was het accent te veel op de ontwikkelingen van richtlijnen gelegd, terwijl aan de implementatie van deze richtlijnen door de JGZ-organisaties in de optiek van de oprichtende partijen onvoldoende aandacht werd besteed. Ten slotte was er sprake van een te sterke focus op JGZ-professionals en veel minder op het management van JGZ-organisaties³. Verderop zal blijken dat dit tot een koerswijziging in de communicatie met het veld heeft geleid (namelijk primair gericht op het management en vervolgens 'getrap'/indirect met de JGZ-professionals).

² Destijds was dit nog GGD Nederland. Gemakshalve hanteren we de nieuwe benaming GGD GHOR Nederland.

³ Beleidsprogramma NCJ 2010-2015.

2.3 Doelen en taken

De missie van het NCJ is bij de oprichting in 2010 – in het meerjarig Beleidsprogramma NCJ 2010-2015 – als volgt geformuleerd: *“Het bevorderen van de fysieke, psychische en sociale gezondheid van kinderen in Nederland door het optimaliseren van de publieke (preventieve) zorg voor jeugd”*. Het NCJ had daarbij als doel bij te dragen aan de ontwikkeling, borging en professionalisering van de jeugdgezondheidszorg in de ruimste zin van het woord. Tevens zou het NCJ – als kennis- en expertisecentrum voor de JGZ- een verbindende schakel moeten vormen tussen beleid, wetenschap, onderwijs en uitvoeringspraktijk en zich moeten inzetten voor het optimaliseren van de kansen voor de jeugd in Nederland om gezond op te groeien. De focus van de activiteiten lag in die periode daarbij op:

- a. Stimuleren van innovaties.
- b. Kwaliteitsbevordering.
- c. Kennisbeheer.
- d. Implementatie.
- e. Verbinding.

De activiteiten waren geordend naar drie programmalijnen, te weten innovatie (hieronder vallen bijvoorbeeld de activiteiten rond het voorbereiden van de komst van het nieuwe basispakket JGZ), kennis (hieronder vallen bijvoorbeeld de taken rond de ondersteuning van de implementatie van de richtlijnen) en informatisering (komen tot een uniforme en gestandaardiseerde registratie van cliëntgegevens).

Voor de periode 2015-2018 is een nieuw meerjarenbeleidsplan opgesteld. Hierin heeft het NCJ de visie en missie herijkt en aangescherpt. De visie is in dit nieuwe meerjarenbeleidsplan dat alle kinderen in Nederland gezond opgroeien. Die missie is als volgt geformuleerd: het “NCJ vernieuwt, versterkt en verbindt”. Vanuit deze missie moet in de eerste plaats gewerkt worden aan de ondersteuning van JGZ-organisaties. In de tweede plaats moet een bijdrage geleverd worden aan het creëren van een optimale context waarbinnen de organisaties hun werk moeten doen.

De doelen zijn echter in wezen niet veranderd. Wel zijn kernwaarden geformuleerd die als richtsnoer moeten dienen (innovatief, inspirerend, deskundig en verbindend) en zijn rollen benoemd die het zou moeten vervullen⁴. De activiteiten en projecten zijn niet langer geordend naar programmalijnen, maar er wordt vanaf 2015 gewerkt aan de hand van een drietal strategische thema's, namelijk 'Kinderen, jongeren en ouders aan zet', 'de Kracht van preventie' en 'Samenwerken'.

⁴ Het gaat om de rollen 1) visie-ontwikkelaar, 2) verbinder, 3) vernieuwer, 4) ontwikkelaar en co-creator, 5) sparring partner, 6) makelaar en 7) beheerder.

2.4 Middelen en personele capaciteit

Met de verzelfstandiging vanuit de RIVM-organisatie is de relatie met het ministerie van VWS in een ander daglicht komen te staan. De directe inhoudelijke aansturing vanuit het ministerie – in verband met de opdrachtrelatie met het RIVM – is vervangen door een subsidierelatie. Het NCJ ontvangt sinds 2011⁵ een jaarlijkse instellingssubsidie van het ministerie van VWS. Hiertoe wordt jaarlijks een werkplan opgesteld door het NCJ. Op basis van dit werkplan en bijbehorende begroting wordt de subsidiebeschikking opgesteld.

In tabel 2.1 is weergegeven hoeveel instellingssubsidie het ministerie van VWS in de afgelopen jaren heeft verstrekt aan het NCJ en hoeveel zij voor de komende jaren heeft gereserveerd.

Tabel 2.1 Beschikbare middelen voor NCJ vanuit de instellingssubsidie

Jaar	Instellingssubsidie VWS
2010 (1/9-31/12)	-
2011	1.877.742
2012	1.819.270
2013	1.849.061
2014	1.814.317
2015	1.765.077 (nog niet vastgesteld)*
2016	1.734.717 (gemaximeerd)*
2017	1.628.517 (gemaximeerd)*
2018	1.584.317 (gemaximeerd)*

* Deze bedragen zijn exclusief loonbijstelling en prijscompensatie.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat NCJ in de afgelopen jaren te maken heeft gehad met een teruglopende VWS-instellingssubsidie. Hieraan liggen twee redenen ten grondslag. In de eerste plaats heeft het ministerie van VWS medio 2011 aan het NCJ kenbaar gemaakt dat in 2015 een efficiencykorting van 6% zal worden toegepast⁶. In de tweede plaats heeft het ministerie van VWS een bezuinigingstaakstelling voor 2016 (en volgende jaren) ingevuld met een verkleining van de kennisinfrastructuur. Vanuit deze context heeft het ministerie in het najaar van 2013 kenbaar gemaakt aan het NCJ dat zij met ingang van 2016 rekening moest houden met een vermindering van de instellingssubsidie. In deze brief – waarin gesteld werd dat de omvang van de vermindering nog niet bekend is – is het NCJ verzocht om hiermee rekening te houden bij het aangaan van langlopende verplichtingen⁷. Een jaar later wordt vanuit het ministerie duidelijkheid gegeven over de mate waarmee de instellingssubsidie wordt gekort. Ten opzichte van het jaar 2014 wordt in 2016 79.600 euro minder voor NCJ gereserveerd, in 2017 185.800 minder en in 2018 en verder 230.000 euro⁸.

⁵ De periode 1 september 2010 (waarop formeel de nieuwe organisatie van start is gegaan) – 31 december 2010 is 'overbrugd' via een eenmalige projectsubsidie.

⁶ Ministerie van VWS, brief aan NCJ d.d. 30 juni 2011.

⁷ Ministerie van VWS, brief aan NCJ d.d. 25 oktober 2013.

⁸ Ministerie van VWS, brief aan NCJ d.d. 24 oktober 2014

Het bovenstaande betekent dat het NCJ in 2018 per saldo bijna 16% van haar jaarlijks budget aan instellingssubsidie zal zijn kwijtgeraakt ten opzichte van het eerste volledige jaar (2011).

In aanvulling op de instellingssubsidie heeft het NCJ ook inkomsten uit projectsubsidies verkregen. Hiermee worden personele kosten en andere typen kosten van specifieke, tijdelijke projectinitiatieven gefinancierd. Het gaat daarbij onder andere om het project Concretisering Beleidsprogramma (2010), het project Uniforme Signalering Spraak- en Taalproblemen bij Jonge Kinderen (2011-2012), het project Signaleren, Verwijzen en Toeleiden naar VVE door de JGZ, het beheer van het programma VoorZorg, het ontwikkelen van een blauwdruk voor Jeugd in Beeld, het beheer van het digitale systeem en de implementatie van de richtlijnen.

In verschillende gesprekken met sleutelpersonen is naar voren gebracht dat in het geval van NCJ sprake is van een kwetsbare organisatie. In vergelijking met andere thema-instituten die VWS-instellingssubsidie ontvangen, zou bij NCJ sprake zijn van een kleine organisatie. Verder heeft de organisatie in de afgelopen periode met een aantal langdurige ziektegevallen te maken gehad, die moeilijk waren op te vangen. Door de teruglopende instellingssubsidie kan NCJ naar eigen zeggen ook geen langdurig perspectief bieden aan nieuwe medewerkers.

Over (de ontwikkeling van) de personele formatie hebben we uit de documenten geen compleet overzicht kunnen reconstrueren. We kunnen dus ook niet vaststellen in hoeverre de personele capaciteit 'meebeweegt' met de omvang van de instellingssubsidie. Uit de documenten leiden we af dat in 2013 en 2014 de NCJ-organisatie ongeveer 11,5 fte besloeg. Over de andere jaren hebben we in werkplannen en jaarverslagen geen gegevens over de personele capaciteit aangetroffen.

3. Ervaringen met uitvoering en samenwerking

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de ervaringen van de geraadpleegde partijen met de wijze waarop het NCJ uitvoering heeft gegeven aan haar activiteiten (paragraaf 3.2). Vervolgens brengen we in beeld hoe de geraadpleegde partijen de samenwerking met het NCJ hebben ervaren (paragraaf 3.3).

3.2 Ervaringen met uitvoering

Hiervoor is al opgemerkt dat het NCJ in de afgelopen jaren te maken heeft gehad met teruglopende middelen. Uit paragraaf 2.2 is op te maken dat het subsidiebudget tussen 2011 en 2016 met 6% is afgenomen. Verder is al opgemerkt dat het NCJ in de afgelopen periode met langdurige uitval van enkele medewerkers te maken heeft gehad, die moeilijk door de kleine organisatie was op te vangen. Ondanks deze 'beperkingen' is het NCJ toch in staat gebleken om een groot aanbod aan informatieproducten en ondersteuningsinstrumenten te ontwikkelen. Hiervoor bestaat bij de verschillende typen gesprekspartners en 'in het JGZ-veld' veel erkenning en waardering. De verschillende onderdelen van het ondersteuningsaanbod blijken bovendien aan de verwachtingen van gebruikers te voldoen. Dit komt onder andere naar voren in de waardering die vanuit de managers, stafmedewerkers en professionals is gegeven voor de verschillende instrumenten. Nagenoeg alle instrumenten scoren bij gebruikers een gemiddeld rapportcijfer 7,5 of hoger (zie hoofdstuk 5 en 6).

Toch zijn de beperkingen op een aantal punten volgens geraadpleegde partijen wel degelijk merkbaar en heeft het NCJ op een aantal terreinen in de afgelopen periode niet al haar ambities waar kunnen maken. Aan de ene kant is er weliswaar een groot aanbod aan informatieproducten en instrumenten ontwikkeld. Aan de andere kant is – mede hierdoor – echter niet altijd voldoende bekendheid gegenereerd onder de doelgroepen. De bewuste keuze om de communicatie in eerste instantie specifiek te richten op het management (en vervolgens het stafniveau) maakt dat de directe communicatie met professionals beperkt is geweest (zie ook hoofdstuk 5) en daarmee vaak ook de bekendheid en het gebruik van (een deel van) de instrumenten door deze groep. In hoofdstuk 6 zal duidelijk worden dat de instrumenten rond de richtlijnen zeer bekend zijn bij de professionals en ook veel worden gebruikt. Op andere thema's en bij andere instrumenten blijft de bekendheid en het gebruik echter achter.

Ook geven verschillende gesprekspartners aan dat er naar hun mening onvoldoende capaciteit bij het NCJ kon worden vrijgemaakt om medewerkers van de JGZ-organisaties te ondersteunen bij de implementatie en borging van de instrumenten. Raadpleging van de JGZ-organisaties maakt duidelijk dat bijvoorbeeld de borging van de implementatie van de richtlijnen door een deel van de stafmedewerkers als erg lastig wordt ervaren en op dit punt nadere ondersteuning vanuit het NCJ wenselijk zou zijn. Vanuit de professionals komt naar voren dat ze bepaalde instrumenten wel kennen, maar verder niet gebruiken (zie hoofdstuk 6). Door de drukte van het dagelijks werk – en omdat ze

soms niet goed weten wat ze met een bepaald instrument moeten doen – blijft een deel van de instrumenten volgens hen ‘in de kast liggen’.

Verder hebben de beperkingen in menskracht en middelen bij de NCJ-organisatie volgens gesprekspartners gezorgd voor een vertraging op het gebied van de informatisering. Gesprekken met verschillende groepen betrokkenen brengen naar voren dat dit in hun ogen onder andere merkbaar is aan de beperkte (door)ontwikkeling van de BDS. Deze BDS is enkele jaren geleden ontwikkeld, maar vraagt – door alle ontwikkelingen in het werkveld – om aanpassingen. Deze aanpassingen worden volgens geraadpleegde partijen niet of slechts heel geleidelijk opgepakt waardoor de BDS op punten niet goed aansluit bij de behoeften van professionals⁹.

Uit de evaluatie blijkt verder dat het NCJ volgens verschillende partijen nog onvoldoende zichtbaar is geweest op het punt van innovatie, een kernonderdeel in het takenpakket van het NCJ. Zowel de gesprekken met de geraadpleegde doelgroepen (zie hoofdstuk 6) als met geraadpleegde (externe) partners maken duidelijk dat nog vaak onvoldoende duidelijk is wat het NCJ – naast enkele zeer herkenbare initiatieven zoals het innovatienetwerk – nog meer onderneemt en welke rol ze precies willen vervullen.

Het NCJ is zich bewust van de beperkingen en een deel van de genoemde knelpunten (zie ook hoofdstuk 4). Er is inmiddels een traject in gang gezet om te komen tot een meer passende werkwijze om met deze beperkingen om te gaan en de ervaren knelpunten op te lossen. Dit traject loopt nog volop. Er is – volgens het NCJ zelf – al wel een belangrijke stap gezet door een aanpassing door te voeren in de organisatiestructuur. Niet langer is het team opgedeeld naar thema. Ze werken nu met twee zelfsturende teams, een ‘team innovatie’ en een ‘team kennis’. Bij de samenstelling is gekeken waar de kwaliteiten (kennis en ervaring) liggen van de medewerkers. Deze kracht van de mensen wordt als het ware als uitgangspunt gebruikt voor wat er gaat gebeuren. Door zelfsturende teams worden de mensen gezamenlijk verantwoordelijk voor kwaliteit en om samen te werken aan een sterke JGZ.

3.3 Ervaringen met de samenwerking

Samenwerking VWS-NCJ

Door de overgang van het RIVM naar een onafhankelijke stichting is de relatie tussen het ministerie van VWS en het NCJ veranderd. In de huidige situatie is sprake van een subsidierelatie waarbij het ministerie meer op afstand staat dan bij de ‘voorloper’ van het NCJ. Uit het voorgaande blijkt al dat het ministerie jaarlijks een instellingssubsidie verstrekt aan het NCJ. De procedure die daarbij gehanteerd wordt, ziet er in grote lijnen als volgt uit. In een vooroverleg wordt in grote lijnen besproken wat de inhoud van de subsidieaanvraag gaat worden. Dit contactmoment wordt door het ministerie ook benut om een aantal (beleids)kaders mee te geven, waarop het NCJ geacht wordt aan te sluiten. Vervolgens dient het NCJ een jaarplan in waarop – na bijstellingen op het

⁹ Als nuancering moet hierbij worden opgemerkt dat de rol van het NCJ zich beperkt tot het beheer van de BDS. Ook andere partijen (waaronder de bouwers van digitale dossiers JGZ en brancheorganisaties hebben een rol bij het tot stand brengen en up te date houden van een goed werkend digitaal dossier voor de JGZ en een goede BDS. De verantwoordelijkheid voor de ervaren knelpunten ligt daarom niet alleen bij het NCJ.

verzoek van het ministerie – de instellingssubsidie wordt verstrekt.

De communicatie tussen het ministerie en het NCJ verloopt langs twee typen overleg. Allereerst is er meerdere keren per jaar een directeurenoverleg, waaraan wordt deelgenomen door het afdelingshoofd van het ministerie van VWS en de NCJ-directeur. Dit overleg is direct gelieerd aan de instellingssubsidie. Daarnaast vindt er een periodiek uitvoeringsoverleg plaats. Aan dit overleg wordt deelgenomen door het ministerie van VWS, de Inspectie Gezondheidszorg en NCJ-medewerkers. In dit overleg staat de meer inhoudelijke informatie-uitwisseling en afstemming centraal. In aanvulling op deze formele overlegsituaties zijn er ook de nodige informele contacten tussen beide organisaties.

Uit de deskresearch en de gevoerde gesprekken met sleutelpersonen komt naar voren dat samenwerking tussen het ministerie en het NCJ constructief is, maar dat de relatie op gezette tijden wel onder druk heeft gestaan. Zo is er sprake van een spanningsveld tussen enerzijds de wens van het ministerie om (toch) enige invloed uit te oefenen op of sturing te willen geven aan de activiteiten van het NCJ en anderzijds het NCJ dat als onafhankelijke partij zich bij de uitvoering van haar activiteiten vooral wil laten leiden door behoeften en wensen vanuit het JGZ-veld. Hierdoor zijn (zeker in de eerste jaren) af en toe discussies gevoerd over sommige activiteiten in het jaarplan en in de verantwoording van uitgevoerde activiteiten achteraf.

Founding partners

De brancheorganisaties GGD GHOR Nederland en ActiZ vormen – samen met de beroepsverenigingen AJN, V&VN en de NVDA – tot de ‘founding partners’ van het NCJ. De beroepsverenigingen worden op verschillende manieren actief betrokken bij het NCJ. Zo worden ze altijd gevraagd te kijken naar en een reactie te geven op de werkplannen die het NCJ opstelt. Deze werkplannen worden in concept voorgelegd. Op die manier zijn ze betrokken bij de beleidsvorming van het NCJ.

Vooraf de beroepsverenigingen (en hun achterban) zijn daarnaast sinds de oprichting ook actief betrokken bij het meedenken over en kritisch bekijken van concrete producten, diensten en activiteiten die het NCJ ontwikkelt. De brancheverenigingen hebben uiteraard ook inspraak, maar hun rol bij de concrete productontwikkeling is wat minder groot. De beroepsverenigingen worden gevraagd om zitting te nemen in werkgroepen, ontwikkelcommissies en brainstormbijeenkomsten. Bij strategische vraagstukken en commissies neemt vaak iemand vanuit de beroepsvereniging zelf zitting. Bij meer inhoudelijke onderwerpen en praktische instrumenten worden de beroepsverenigingen gevraagd mensen uit hun werkveld voor te dragen. Vaak worden beroepsverenigingen al in de ontwikkelfase betrokken, een enkele keer worden ze achteraf gevraagd commentaar te leveren op een conceptproduct.

Uit de gesprekken met vertegenwoordigers van de beroepsverenigingen is er begrip voor het feit dat ze als beroepsvereniging niet altijd volledig bij alle activiteiten en producten betrokken worden. Vanuit het oogpunt van ‘slagkracht’ is het immers begrijpelijk dat het NCJ niet alle partijen even actief in een proces laat meedenken. Wel zouden de

beroepsverenigingen het naar eigen zeggen op prijs stellen als ze vanuit het NCJ steeds een compleet beeld krijgen van waar de organisatie aan werkt en of en op welk moment input vanuit de beroepsverenigingen gewenst is. Zo kan worden voorkomen dat ze er achteraf door verrast worden dat er iets nieuws ontwikkeld is, zonder medeweten (en daarmee een mogelijkheid tot inspraak) van henzelf.

Samenwerking tussen de brancheorganisaties en de beroepsverenigingen en het NCJ krijgt onder andere ook vorm via gesprekken op directieniveau. De brancheorganisaties hebben vier keer per jaar een gesprek met de directeur. Ook de beroepsverenigingen hadden voorheen (met de voorgaande directeur) een dergelijke 'vast' overlegmomenten. Onder de nieuwe directeur is van een dergelijke vastgelegde structuur van contacten met de beroepsverenigingen vooralsnog geen sprake, aldus de geraadpleegde vertegenwoordigers. Er is wel een aantal keer per jaar overleg, maar dit vindt wat meer ad hoc plaats. Wanneer er aanleiding toe is wordt er contact opgenomen met de directeur. Dit contact wordt door de beroepsverenigingen als prettig en laagdrempelig beschouwd. De directeur staat altijd open voor overleg en zaken zijn bij het NCJ altijd makkelijk te bespreken.

Daarnaast hebben de beroepsvereniging AJN en V&VN naar eigen zeggen zeer regelmatig contact met verschillende medewerkers van het NCJ. Bij de NVDA gebeurt dat ook, maar wat minder frequent. Deze contacten zijn met name gericht op de inhoudelijke afstemming rond activiteiten/thema's en instrumenten en het samenwerken binnen concrete projecten. Dit gebeurt één-op-één of samen met andere beroepsverenigingen. Ook zitten beroepsverenigingen, samen met het NCJ, het NJi en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) drie keer per jaar om te tafel om meer breed over relevante zaken te praten. De brancheorganisaties hebben wat minder intensief contact met de medewerkers van het NCJ. Dit vloeit onder andere voort uit het eerder genoemde feit dat de brancheorganisatie een minder actieve/directe betrokkenheid hebben bij het proces van het ontwikkelen van concrete informatieproducten en instrumenten.

De vertegenwoordigers van de brancheorganisaties en de beroepsverenigingen zijn positief over het contact en de samenwerking met het NCJ. Mede door deze goede samenwerking zijn de beroepsverenigingen van mening dat de meningen en belangen van hun achterban voldoende worden gehoord. Er is in hun ogen echt sprake van co-creatie, zowel bestuurlijk als operationeel. Bovendien hebben de beroepsgroepen zelf - dus ook los van de beroepsverenigingen - ook voldoende mogelijkheden om hun geluid te laten horen richting het NCJ. Dit kan tijdens bijeenkomsten die het NCJ voor hen organiseert (bijvoorbeeld toogdagen, bijeenkomsten kennisnetwerk etc.), maar ook door zelf contact op te nemen met het NCJ als ze wensen of ideeën hebben.

Externe partners

De samenwerking tussen het NCJ en externe partners krijgt op verschillende manieren vorm. Veelal betreft het samenwerking op specifieke thema's of projecten of in het kader van een gezamenlijke opdracht. Net als bij de beroepsverenigingen geldt ook bij de externe partners dat er zowel contact is op directieniveau (bijvoorbeeld directeuren-overleg) als op het niveau van individuele medewerkers van het NCJ.

De samenwerking wordt door de partijen over het algemeen als goed beoordeeld. De sterke verbondenheid van het NCJ met de JGZ-sector wordt daarbij als sterk punt genoemd. De kennis van de sector is groot bij het NCJ en ze hebben veel en goede contacten met JGZ-organisaties, waardoor ze veel sectorspecifieke expertise hebben. Die grote expertise is volgens externe partners een waardevol element in de samenwerking, zeker ook in een periode van de opkomst van een breed sociaal domein waarin de onderlinge grenzen steeds meer vervagen en specifieke werkvelden en rollen minder duidelijk worden. Het NCJ zorgt voor kwaliteit en vakmanschap.

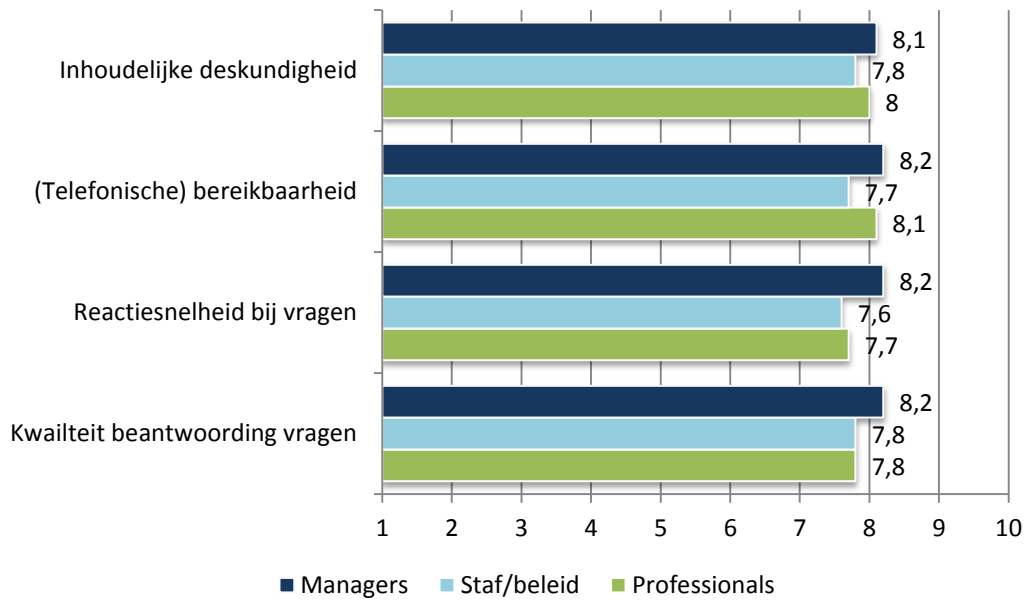
Ook verlopen de contacten met het NCJ in hun ogen over het algemeen prettig en de relaties met de directeur en de medewerkers zijn goed. Wel heeft het (inmiddels door VWS teruggedraaide) besluit van het NCJ om – vanwege de doorgevoerde bezuiniging op het budget – uit de erkennings-commissie te stappen zonder een oplossing aan te dragen voor de consequenties voor enkele gesprekspartners enigszins een schaduw geworpen over deze goede samenwerking.

JGZ-organisaties

Ruim driekwart van de geraadpleegde managers (79% bij N=24) en de stafmedewerkers (78% bij N=27) heeft in de afgelopen twee jaar wel eens persoonlijk contact gehad met medewerkers van het NCJ (bijvoorbeeld de accounthouder, de directeur of één van de (andere) bureaumedewerkers). Van de professionals zegt 36% wel eens contact te hebben gehad, bijvoorbeeld tijdens een innovatieatelier. In onderstaand figuur is weergegeven hoe zij over de contacten met het NCJ en de verschillende aspecten van hun dienstverlening oordelen.

Het figuur laat zien dat de respondenten over het algemeen (zeer) positief zijn. De inhoudelijke deskundigheid en dossierkennis van de medewerkers is volgens hen goed. De medewerkers worden gewaardeerd om hun (pro)actieve houding en hun bereidheid om mee te denken en te helpen. De medewerkers zijn volgens de respondenten vriendelijk en het contact en samenwerking wordt als prettig en laagdrempelig ervaren. De bereikbaarheid is prima. Het eerste contact wordt vaak gezocht via de mail. Een direct antwoord wordt dan ook door de meeste respondenten niet verwacht. Toch wordt binnen één of enkele dagen gereageerd vanuit het NCJ en dat is voor de meeste respondenten snel genoeg. Vervolgens krijgen ze vaak een 06-nummer aangereikt waardoor het vervolcontact snel kan verlopen.

Figuur 3.1 Oordeel (middels een rapportcijfer) over verschillende aspecten persoonlijk contact en dienstverlening NCJ, volgens respondenten



Al eerder in het rapport werd vanuit het veld aangegeven dat de medewerkers van het NCJ ook altijd open staan voor suggesties en verbeterpunten. Indien het enigszins mogelijk is worden de genoemde verbeterpunten vaak ook snel opgepakt en doorgevoerd door het NCJ. Bovendien merken de respondenten vaker dat het NCJ ook contact met hen zoekt wanneer ze bepaalde ideeën of instrumenten willen ‘toetsen’ bij het veld. Op die manier voelen de respondenten zich door het NCJ goed gehoord.

Slechts enkele respondenten zijn wat kritischer en geven aan dat ze soms te lang op een antwoord moeten wachten of er zelf te actief achteraan moeten blijven mailen/bellen. Wel zijn ook zij inhoudelijk gezien goed te spreken over de kwaliteit van de antwoorden.

4. Het ondersteuningsaanbod van het NCJ

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk brengen we in beeld hoe het NCJ het takenpakket heeft vertaald naar communicatieactiviteiten en een concreet ondersteuningsaanbod. Daarbij staan we stil bij de ontwikkelde communicatiemiddelen (paragraaf 4.2), de programma's die het NCJ in beheer heeft (paragraaf 4.3), de commissies van het NCJ (paragraaf 4.4) en de typen producten (4.5). Hoe de geraadpleegde partijen het ondersteuningsaanbod van het NCJ in het algemeen beoordelen wordt naar voren gebracht in paragraaf 4.6.

4.2 Communicatiemiddelen

In tabel 4.1 is aangegeven welke communicatiemiddelen het NCJ inzet om hun doelgroepen te informeren over hun activiteiten, hun ondersteuningsaanbod en over recente ontwikkelingen in het veld van de jeugdgezondheidszorg. In het schema is tevens aangegeven op welke van de drie onderscheiden doelgroepen van het NCJ de betreffende dienstverlening of het betreffende product gericht is. Hieronder valt in de eerste plaats de website van het NCJ. Naast uitleg over het doel, de taken en activiteitenaanbod van het NCJ bevat de website uitgebreide inhoudelijke kennis en informatie over de voor de JGZ relevante thema's (JGZ Kennisportal) en beslissingsondersteunende informatie zoals richtlijnen, cases en wetenschappelijke artikelen. Bovendien zijn vrijwel alle NCJ-producten via de website digitaal beschikbaar en naar wens te downloaden.

Tabel 4.1 Communicatiemiddelen van het NCJ en doelgroepen waarom deze middelen worden ingezet

Type	Managers	Staf/beleid	Professionals
Website	X	X	X
Nieuwsflits	X	X	X
Twitter	X	X	X
Blogs	X	X	X
Mailingen	X		
Google+ Communities	X	X	X

Daarnaast publiceert het NCJ ongeveer één keer in de maand de Nieuwsflits, een digitale nieuwsbrief over projecten, activiteiten en ontwikkelingen in het veld. Geïnteresseerden kunnen zich hiervoor inschrijven. Tevens informeert het NCJ het JGZ-veld via twitter, blogs en mailingen. In aanvulling op bijeenkomsten van het Innovatienetwerk (zie tabel 4.2) en ter ondersteuning van de contacten in het Netwerk Informatisering linkt de website naar Google+ Communities.

Bijeenkomsten

Naast de bovengenoemde (digitale) communicatiemiddelen organiseert het NCJ ook verschillende soorten bijeenkomsten. Het delen van kennis en het uitwisselen van ervaringen – en daarmee het verbinden van organisaties onderling en met het NCJ – staat bij deze bijeenkomsten centraal. Een ander belangrijk doel waarvoor het NCJ de

bijeenkomsten inzet, is om goed zicht te houden op wat er speelt en leeft bij de JGZ-organisaties. Deze kennis is van groot belang om de activiteiten en het ondersteuningsaanbod voortdurend goed af te kunnen stemmen op de praktijk binnen en de behoeften van JGZ-organisaties.

Er zijn zowel ‘brede’ bijeenkomsten (gericht op alle doelgroepen binnen JGZ-organisaties) als bijeenkomsten die specifiek voor één doelgroep worden georganiseerd. Eén van de ‘brede’ bijeenkomsten betrof het jaarlijkse congres, dat het NCJ in het verleden organiseerde. Het NCJ is daar recentelijk vanaf gestapt. Het jaarcongres bleek niet meer het geëigende instrument om de doelgroepen te bereiken. In plaats daarvan heeft de organisatie ervoor gekozen om bijvoorbeeld meer aan te sluiten bij regionale initiatieven. Zo wordt er onder andere voor gekozen om met een stand of presentatie aanwezig te zijn bij regionale bijeenkomsten (die al vanuit andere initiatieven) her en der in het land plaatsvinden.

Tabel 4.2 Typen bijeenkomsten georganiseerd door het NCJ en doelgroepen waarop betreffende bijeenkomsten gericht zijn

Type	Managers	Staf/beleid	Professionals
Congressen en stands	X	X	X
Toogdagen	X		
Accountgesprekken	X		
Kennisnetwerk JGZ		X	
Netwerk ondersteuning implementatie richtlijnen		X	
Werkgroepen			X
Impulsbijeenkomsten			X
Innovatie-atelier			X

Speciaal voor de managers en hoofden JGZ worden vier keer in het jaar zogenoemde ‘toogdagen’ georganiseerd. Het doel is – zoals gezegd – om met elkaar in gesprek te gaan over ontwikkelingen in de JGZ en om te delen wat het NCJ aan activiteiten onderneemt om de JGZ te ondersteunen. Om nog beter contact te krijgen en te onderhouden met de JGZ-organisaties en nog beter voeling te houden met wat er in het werkveld leeft, wordt sinds enige tijd gebruik gemaakt van het ‘accounthouderschap’. Medewerkers van het NCJ treden op als accounthouder. Vanuit die functie onderhouden ze contacten met individuele JGZ-organisaties. Dit doen ze onder andere door jaarlijks persoonlijk langs te gaan bij de manager/hoofd JGZ en/of op gezette tijden (telefonisch) contact met die persoon te onderhouden.

Het NCJ organiseert samen met het NJi vier keer per jaar bijeenkomsten van het Kennisnetwerk JGZ. Deze bijeenkomsten zijn voor staf- en beleidsmedewerkers uit de JGZ en tevens voor vertegenwoordigers van brancheorganisaties (ActiZ en GGD GHOR Nederland) en de beroepsverenigingen (AJN, V&VN). Het doel van het kennisnetwerk is het delen, onderzoeken en expliciet omschrijven van nieuwe en bestaande vakinhoudelijke kennis in de jeugdgezondheidszorg. De onderwerpen worden in overleg met de deelnemers vastgesteld. Van de deelnemers wordt een actieve bijdrage verwacht

in het presenteren van onderwerpen of ontwikkelingen uit de eigen praktijk.

Het landelijk netwerk ondersteuning implementatie richtlijnen komt twee keer per jaar bij elkaar. Het netwerk bestaat uit staf- of beleidsmedewerkers uit de JGZ-organisaties die vorm moeten geven aan de implementatie en borging van de richtlijnen op een bij de eigen organisatie passende manier. Tijdens de bijeenkomsten worden nieuwe (ontwikkelingen rond) richtlijnen besproken en worden kennis en ervaringen omtrent de implementatie uitgewisseld.

Professionals worden gevraagd te participeren in werkgroepen die rondom bepaalde thema's of voor de ontwikkeling van nieuwe instrumenten worden ingericht. Ook op die manier wil het NCJ gevoed worden met de ervaringen, kennis en behoeften uit het veld en zo het ondersteuningsaanbod goed laten aansluiten bij de praktijk.

Recentelijk is het NCJ gestart met het organiseren van impulsbijeenkomsten. Deze zijn bedoeld om JGZ-professionals en teams te ondersteunen in het (verder) versterken van hun professionele handelen. De transitie en transformatie in het jeugdveld zorgen voor veel verandering in het werk en de rol van de JGZ-professional. De bijeenkomsten geven professionals meer inzicht in hun grondhouding omtrent gelijkwaardig partnerschap en geven een impuls aan het ontwikkelproces van zowel team als professional. De impulsbijeenkomsten kennen een basisprogramma van drie dagdelen, die voor elke individuele JGZ-organisatie nader op maat kan worden ingevuld.

Vanuit het doel om de vernieuwingskracht binnen de JGZ-organisaties te versterken heeft het NCJ in 2014 het innovatienetwerk opgezet. Via het innovatienetwerk kunnen innovatiepioniers uit JGZ-organisaties zowel virtueel (via de eerder genoemde online-community) als fysiek samenkomen. Het fysiek samenkomen vindt plaats in een innovatie-atelier. 'Vernieuwingspioniers' kunnen hier kennis en inspiratie opdoen en hun ervaringen delen en verbinden. Op die manier worden ze ondersteund om te bouwen aan permanente innovatiekracht en/of concrete innovatieplannen binnen hun eigen organisatie.

4.3 Programma's in beheer

Het NCJ beheert een aantal specifieke programma's, interventies en methodieken van waaruit informatie en ondersteuning wordt verleend aan het JGZ-werkveld.

Tabel 4.3 Programma's in beheer bij NCJ

Type	Managers	Staf/beleid	Professionals
VoorZorg	X	X	X
SamenStarten	X	X	X
Preventie Wiegendood	X	X	X
Van Wiechen Ontwikkelingsonderzoek	X	X	X
Opsporing Visuele Stoornissen	X	X	X
GIZ (Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften*)	X	X	X

* In beheer sinds juli 2016

VoorZorg is een opvoed-, leefstijl, gezondheids-, ontwikkelings- en ondersteuningsprogramma, gericht op jonge vrouwen tot 25 jaar die zwanger zijn van hun eerste kind en weinig of geen opleiding hebben genoten. Zij krijgen preventieve verpleegkundige ondersteuning tijdens hun zwangerschap en de eerste twee levensjaren.

SamenStarten is een programma dat de psychosociale ontwikkeling van kinderen vanaf de geboorte ondersteunt. Kenmerkend is de samenwerking tussen partners in het brede jeugd domein en een specifieke methodiek in de jeugdgezondheidszorg. Organisaties en andere betrokkenen in het lokale domein Jeugd worden actief in beeld gebracht en als partners verbonden. Binnen SamenStarten wordt het DMOP als methodiek gebruikt door de JGZ.

Het NCJ heeft in 2015 de preventieve activiteiten van de Stichting Wiegedood overgenomen. De activiteiten die het NCJ in dit kader ontplooit zijn gericht op het ontsluiten van kennis en daarmee het bijdragen aan een goede voorlichting over (preventie van) wiegedood. Deze informatie wordt aangeboden op de NCJ-website.

Het NCJ heeft de taak ontwikkelingsonderzoek in de JGZ te bevorderen, vroegtijdig opsporen van ontwikkelingsproblemen en -stoornissen te stimuleren en het ondersteunen van de verwijzing op dit gebied alsmede het ondersteunen van wetenschappelijk onderzoek naar ontwikkeling. De uitvoering van het ontwikkelingsonderzoek (Van Wiechen en Baecke Fassaert) wordt vanuit het NCJ ondersteund, middels het coördineren van scholing, ondersteunen van de instructeurs in JGZ-organisaties, beheren van het register met gecertificeerde van Wiechen instructeurs, de ontwikkeling van implementatie materialen en het coördineren van de vraagbaak voor JGZ-organisaties.

Een andere taak van het NCJ is het ondersteunen van JGZ-organisaties bij het vroegtijdig onderkennen van visuele stoornissen en te zorgen dat degenen die het onderzoek uitvoeren de juiste methoden op de juiste wijze hanteren. Sinds 2012¹⁰ geeft het NCJ vorm aan die taak door het faciliteren en voeren van het secretariaat van de Adviescommissie Visuele Stoornissen. Ook zorgt het NCJ voor afstemming met de NSPOH over de cursussen – gericht op de (voortzetting van de) certificering van instructeurs – die de NSPOH verzorgt.

De methodiek voor het Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften (GIZ) is een integrale, onderbouwde taxatiemethodiek om professionals van basis-, eerstelijns- en tweedelijns voorzieningen in staat te stellen in dialoog met een ouder, kind of jongere tot een integrale, goed onderbouwde, gezamenlijke taxatie van zorgbehoeften te komen. Om de GIZ-methodiek goed te kunnen toepassen en integreren in het werkproces van elke organisatie, biedt het NCJ – die sinds 2016 GIZ als programma in beheer heeft – verschillende scholingen, activiteiten en tools aan ter ondersteuning van een goede implementatie en borging.

¹⁰ Toen nam het NCJ de taken over van de Stichting TOV.

4.4 Commissies

Het NCJ heeft voor de goede uitvoering van een aantal van de hierboven genoemde programma's en een aantal andere taken, commissies ingesteld. Een belangrijk 'algemeen' doel van de commissies is het geven van (on)gevraagd advies. Afhankelijk van het programma/thema hebben de commissies daarnaast soms ook aanvullende taken. Zo houdt de genoemde Adviescommissie Opsporing Visuele Stoornissen de inhoudelijke ontwikkelingen met betrekking tot (tijdige opsporing van) visuele stoornissen bij, monitort zij de kwaliteit van cursussen en trainingen op dit gebied en stimuleert zij onderzoek, monitoring, evaluatie en effectmeting. Commissieleden worden op basis van hun expertise gevraagd zitting te nemen in een commissie. Naast 'externe' specialisten (wetenschappers/onderzoekers, kinderartsen, oogartsen, etc.) gaat het daarbij ook om mensen uit JGZ-organisaties (stafartsen, en stafverpleegkundigen, managers). Tabel 4.4 geeft weer welke commissies het NCJ kent.

Tabel 4.4 Commissies van het NCJ

Commissies	Managers	Staf/beleid	Professionals
Richtlijn Advies- en autorisatie Commissie (RAC)	X	X	
Van Wiechen commissie	X	X	
BDS commissie	X	X	
Erkenningscommissie	X	X	
Wetenschappelijke Advies Commissie (WAC)	X	X	
Adviescommissie Ontwikkelingsonderzoek	X	X	
Adviescommissie Opsporing Visuele Stoornissen	X	X	
Begeleidingscommissie Jeugd in Beeld	X	X	

4.5 Typen producten

Vanuit hun functie als kennis- en innovatiecentrum voor de JGZ heeft het NCJ in de afgelopen jaren op een groot aantal onderwerpen informatieproducten ontwikkeld en aangeboden aan het veld. Het aanbod is te uitgebreid om hier in zijn geheel weer te geven. In tabel 4.5 is wel opgenomen om welke typen producten het gaat.

Tabel 4.5 Typen producten van het NCJ en bijbehorende doelgroepen

Type	Managers	Staf/beleid	Professionals
Handreikingen, visiedocumenten/rapportages (Landelijk Professioneel Kader, contactmomenten adolescenten, Visiedocument Jeugd etc.)	X	X	
Factsheets / PowerPoint	X	X	
Inspiratieboekjes	X	X	
Protocollen	X	X	
Brochures	X	X	
Digitale producten (e-learningmodules, filmpjes, DVD's, Time2Twist, Jens)	X	X	X
Artikelen	X	X	X

Om de bekendheid, het gebruik en ervaren meerwaarde van het ondersteuningsaanbod van het NCJ in beeld te brengen, hebben we – in samenspraak met de opdrachtgever en in afstemming met het NCJ – uit het brede aanbod een selectie gemaakt wat betreft de instrumenten/producten die we in deze evaluatie meenemen en concreet zullen toetsen. Deze worden in hoofdstuk 6 uitgebreid behandeld. In de onderstaande tabel zijn ze al wel vast op een rij gezet. Hieronder worden deze instrumenten – onderverdeeld naar thema – benoemd. Tevens wordt aangegeven bij welke doelgroep we de bekendheid en ervaringen met deze instrumenten zullen toetsen.

Tabel 4.6 Ondersteuningsaanbod naar thema en doelgroep waarop het gericht is

Thema: richtlijnen	Managers	Staf/beleid	Professionals
JGZ-richtlijnen website	X	X	X
Landelijk netwerk implementatie richtlijnen		X	
Implementatietoolkit	X	X	
Scholing via JGZ-academie (e-learning)	X	X	X
Thema: Basispakket JGZ	Managers	Staf/beleid	Professionals
Visiedocument Zorg voor Jeugd	X	X	
Landelijk Professioneel Kader	X	X	
Schema Ontwikkelingsaspecten en Omgevingsinteractie (O&O)	X	X	X
Toolbox Beleidsadvisering	X	X	X
Informatie over versterking samenwerking	X	X	
JENS (jeugdgezondheid en school)	X	X	
Professional nieuwe stijl (Time2Twist, visiedocumenten, blogs egoloos hulpverleners)	X	X	X
Thema: informatisering	Managers	Staf/beleid	Professionals
BDS-protocollen	X	X	X
Netwerk Informatisering		X	
Jeugd in Beeld	X	X	
Thema: innovatie	Managers	Staf/beleid	Professionals
Overzicht kennis- en interventiedatabanken, onderzoeksorganisaties, onderzoekers en academische werkplaatsen ¹¹	X	X	X
Innovatienetwerk JGZ	X	X	X

4.6 Algemene beoordeling NCJ-ondersteuningsaanbod

De uiteenzetting van het ondersteuningsaanbod in de voorgaande paragraaf maakt duidelijk dat er in de afgelopen jaren vanuit het NCJ veel is ontwikkeld. De gesprekken met de verschillende geraadpleegde partijen (sleutelpersonen, externe partners) laten zien dat deze grote productiviteit en actieve houding van het NCJ breed wordt (h)erkend en gewaardeerd. Ook staan zij over het algemeen (zeer) positief tegenover het kennis- en ondersteuningsaanbod van het NCJ. Respondenten geven aan dat er veel waardevolle kennis en een breed instrumentarium aan ondersteuningsproducten tot

¹¹ Bij de start van het onderzoek is besloten om deze activiteiten onder het kopje 'innovatie' mee te nemen, mede omdat onderzoek, nieuwe interventies en activiteiten van de academische werkplaatsen ook bijdragen aan vernieuwingen in het werkveld. Het NCJ zelf schaart deze activiteiten onder het aparte thema 'wetenschappelijk onderzoek'.

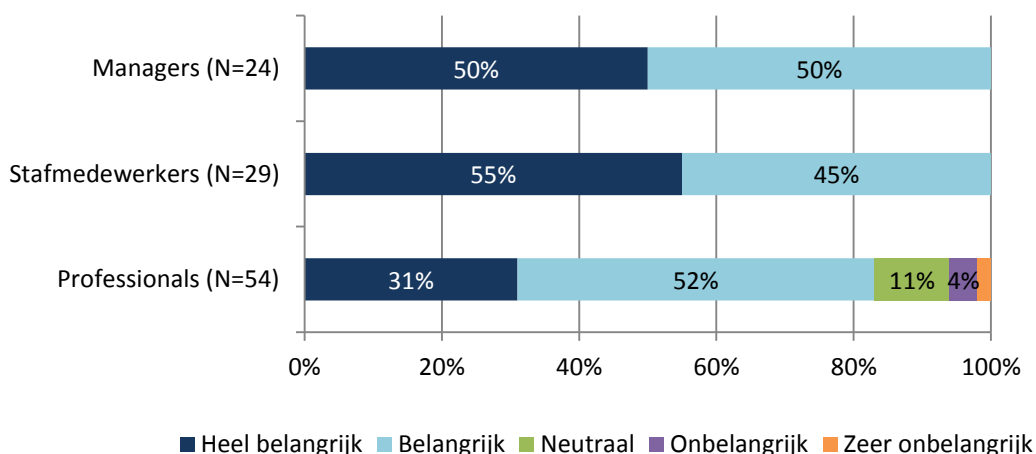
stand is gebracht op de verschillende voor de JGZ belangrijke onderwerpen. Ook is veel reeds beschikbare informatie en kennis bijeengebracht die voorheen meer versnipperd werd aangeboden. Bij dit laatste wordt onder meer gewezen op de – door andere partijen ontwikkelde – programma's die het NCJ in beheer heeft genomen. Op deze manier vormt het NCJ echt een centraal kenniscentrum voor de sector en dragen zij zorg voor het faciliteren en implementeren van nieuwe ontwikkelingen.

Wel wordt vanuit verschillende kanten de kritische opmerking gemaakt dat er bijna 'teveel' is ontwikkeld. Het aanbod is dusdanig groot dat het voor medewerkers in de JGZ vaak niet meer mogelijk is om alles te volgen en tot zich te nemen. Een betere 'dosering' van de eisen (bijvoorbeeld het aantal te implementeren richtlijnen dat per jaar beschikbaar komt) en de instrumenten is daarom volgens verschillende partijen wenselijk. Zo wordt het oppakken van thema's beter 'behapbaar' voor JGZ-organisaties. Daarnaast wordt opgemerkt dat er – door de sterke nadruk op het ontwikkelen van producten en instrumenten – in de afgelopen jaren minder aandacht is geweest voor een goede implementatie. Er zijn hierdoor veel goede instrumenten en producten ontwikkeld, maar is een deel niet of slechts in beperkte mate bekend en/of wordt niet of nauwelijks gebruikt.

Het NCJ is zich bewust van het feit dat hun aanbod heel groot en divers is. Ze houden zich – naar eigen zeggen – eigenlijk met teveel onderwerpen tegelijk bezig om (gezien de beperkte omvang van het team) alles met de juiste diepgang op te pakken. Bovendien is het met een dergelijk breed aanbod aan thema's en instrumenten moeilijk om als organisatie goed in het vizier te komen bij de doelgroep(en) en externe partijen (zoals gemeenten). Om duidelijk te kunnen laten zien wat je als organisatie te bieden hebt en welke meerwaarde je kunt hebben, is een duidelijk profiel noodzakelijk. Dit vraagt volgens het NCJ om meer focus in het aantal onderwerpen en de activiteiten die ze als organisatie oppakken. Binnen het NCJ is daarom de discussie gestart hoe ze tot een dergelijke focus kunnen komen. Dit veranderproces is pas recentelijk ingezet en zal de komende periode nader vorm krijgen. Op het moment van het onderzoek is nog niet duidelijk of en tot welke aanpassingen in de aanpak en activiteiten dit zal leiden.

In de evaluatie is aan de geraadpleegde doelgroepen binnen de JGZ-organisaties (managers, stafmedewerkers en professionals) gevraagd hoe belangrijk het ondersteuningsaanbod van het NCJ voor hen is.

Figuur 4.1 Belang van ondersteuningsaanbod NCJ, naar doelgroep

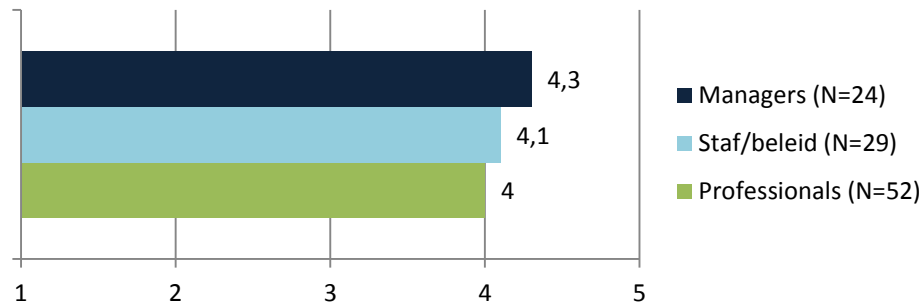


Figuur 4.1 maakt duidelijk dat managers en stafmedewerkers unaniem (zeer) veel waarde hechten aan het aanbod van het NCJ. Ook een ruime meerderheid van de professionals ondersteunt dit oordeel. Ze zien het NCJ als belangrijke bron en centraal verzamelpunt van betrouwbare kennis specifiek op het terrein van de JGZ. Het biedt hen en andere medewerkers binnen de JGZ de mogelijkheid op eenvoudige wijze voortdurend hun kennis op peil te houden en zicht te krijgen op nieuwe ontwikkelingen. De meesten zouden het NCJ naar eigen zeggen niet kunnen of willen missen. Een klein deel van de professionals is wat gematigder in hun oordeel over het belang van het ondersteuningsaanbod van het NCJ. Het zijn vooral de doktersassistenten die aangeven dat het belang van het NCJ voor hen wat minder groot is dan voor bijvoorbeeld de jeugdverpleegkundigen en jeugdartsen. Slechts een beperkt deel van het ontwikkelde instrumentarium heeft volgens hen direct betrekking op hun functie.

Voor de meeste respondenten geldt dat het ondersteuningsaanbod in zijn huidige vorm goed aansluit bij hun behoeften. Dit geldt in ieder geval voor de producten en instrumenten waar de respondenten gebruik van maken of die ze kennen. Later in het rapport zal naar voren komen dat respondenten niet altijd goed zicht hebben op het totale ondersteuningsaanbod. Ze kennen dus niet alle instrumenten en kunnen deze dus allen niet goed beoordelen. De instrumenten die ze kennen vinden ze over het algemeen goed¹². Door verschillende respondenten wordt opgemerkt dat het NCJ open staat voor verbeterpunten en hen daarnaast bovendien actief benaderd om mee te denken over de (door)ontwikkeling van bepaalde instrumenten. Ook op die manier zorgt het NCJ dus dat het ondersteuningsaanbod goed blijft aansluiten bij de behoeften en wensen van het veld.

¹² In hoofdstuk 5 en 6 komt de beoordeling van de verschillende instrumenten en producten uit het ondersteuningsaanbod meer gedetailleerd aan de orde. Daarbij wordt ook aangegeven welke verbeterpunten de respondenten nog zien ten aanzien van het huidige ondersteuningsaanbod.

Figuur 4.2 Mate waarin ondersteuningsaanbod van NCJ aansluit bij behoeften van verschillende typen doelgroepen



Legenda: 1 = zeer slecht, 2 = slecht, 3 = niet goed/niet slecht, 4 = goed, 5 = zeer goed

Wat betreft de toekomst zijn de verschillende typen gesprekspartners en doelgroepen binnen de JGZ-organisaties het eens. Nagenoeg allen vinden het (zeer) belangrijk dat het NCJ ook in de komende periode kennis en ondersteuning kan blijven leveren. Hierboven (en ook verderop in het rapport) wordt duidelijk dat het ondersteuningsaanbod wat zal moeten wijzigen (bijvoorbeeld meer focus, minder ontwikkelen), maar dat het aanbod in de basis goed.

Als aanvullende activiteit wordt door geraadpleegde gesprekspartners (zowel sleutelpersonen, externe partners als doelgroepen binnen de JGZ-organisaties) vooral gewezen op het belang om de komende tijd (nog meer) specifieke aandacht te besteden aan het positioneren van de JGZ in het bredere jeugdveld en het lokale domein. Het gaat hierbij volgens hen enerzijds om het ondersteunen van JGZ-organisaties bij het richting externe partijen (gemeenten en ketenpartners) duidelijk maken wat de JGZ te bieden heeft en wat hun meerwaarde is. Anderzijds stellen respondenten dat het NCJ ook op landelijk niveau het belang en de meerwaarde van JGZ zou moeten uitdragen naar de politiek en landelijke partijen. Zeker gemeenten hebben in hun ogen over het algemeen nog onvoldoende kennis van de JGZ (en de meerwaarde van primaire preventie) en mede daardoor ook vaak geen visie op de rol die de JGZ in hun gemeente zou moeten spelen. Dit vraagt onder andere om het ondersteunen van visieontwikkeling, kennisvergroting en mentaliteitsverandering bij (medewerkers van) JGZ-organisaties. JGZ-medewerkers moeten echt trots worden op het werk dat ze doen en het belang van (primaire) preventie en de JGZ actief en zelfverzekerd gaan uitdragen. Daar ligt volgens verschillende respondenten en gesprekspartners nog een belangrijke rol voor het NCJ.

5. Communicatie en informatievoorziening

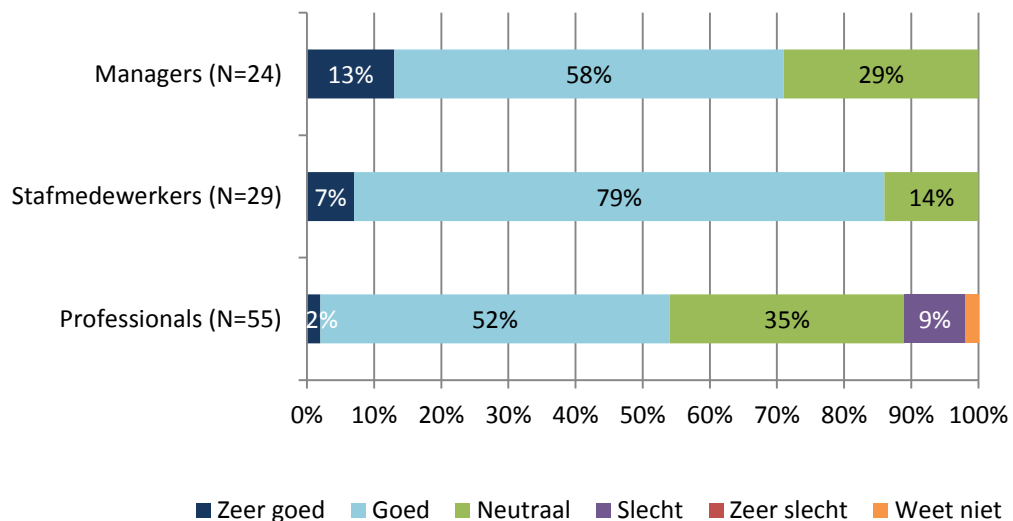
5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk kijken we naar de communicatie en informatieverstrekking vanuit het NCJ. In het voorgaande hoofdstuk is al uiteengezet wat ze op dit gebied hebben ondernomen. In dit hoofdstuk brengen we in beeld in hoeverre de doelgroepen binnen de JGZ-organisaties deze activiteiten, gebruiken en beoordelen. In paragraaf 5.2 wordt de communicatie als geheel beoordeeld. In paragraaf 5.3 wordt het gebruik van en oordeel over de verschillende communicatie-uitingen nader uitgelicht, mede aan de hand van cijfers die het NCJ eerder dit jaar in een eigen onderzoek naar voren heeft gebracht. Paragraaf 5.4 gaat in op de bekendheid met de verschillende typen informatieproducten van het NCJ. De informatieverstrekking via de programma's komt aan bod in paragraaf 5.5.

5.2 Communicatie in het algemeen

Een eerste vraag die in dit kader aan de respondenten van de JGZ-organisaties is gesteld, is in hoeverre ze op de hoogte zijn van het ondersteuningsaanbod van het NCJ (zie figuur 5.1).

Figuur 5.1 Mate waarin respondenten op hoogte zijn van ondersteuningsaanbod NCJ, naar doelgroep



Deze vraag bleek in de praktijk niet zondermeer eenvoudig te beantwoorden. Over het algemeen hebben respondenten – zeker de managers en de stafmedewerkers – het idee (redelijk) goed op de hoogte te zijn van wat het NCJ aan ondersteuning te bieden heeft. Tegelijkertijd stellen ze dat ze niet weten of en welk deel van het aanbod ze wellicht gemist hebben. Verschillende respondenten geven aan dat ze nog regelmatig ‘verrast’ worden wanneer ze zien dat er nog meer zaken zijn die door het NCJ worden verzorgd. Voor veel professionals geldt dat ze naar eigen zeggen vooral kennis hebben van hetgeen het NCJ doet rondom de richtlijnen. Wat het NCJ op andere terreinen onderneemt is voor deze groep over het algemeen minder bekend.

De website en de digitale nieuwsbrief (Nieuwsflits) blijken voor alle drie de doelgroepen de belangrijkste communicatiekanalen waarlangs ze informatie verkrijgen over het ondersteuningsaanbod van het NCJ. Voor managers geldt dat ze daarnaast via bijeenkomsten van het NCJ (toogdagen) en persoonlijke contacten met medewerkers/ de directie van het NCJ informatie verkrijgen over de activiteiten van het NCJ. Ook voor veel stafmedewerkers vormen bijeenkomsten (bijeenkomsten Kennisnetwerk of deelname aan werkgroepen) een belangrijke informatiebron. Bij professionals vindt informatieoverdracht over de activiteiten en instrumenten van het NCJ wat meer indirect plaats. Zo verkrijgt een relatief groot deel van hen informatie via hun leidinggevende, collega's of beroepsorganisatie.

Tabel 5.1 Communicatiekanalen waarlangs respondenten informatie over het aanbod van het NCJ hebben verkregen, naar doelgroep

Onderwerp	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=55)
Website	54%	79%	78%
Mailingen / nieuwsbrief	58%	79%	44%
Bijeenkomsten NCJ	58%	31%	13%
Intern via andere collega's	25%	31%	38%
Deelname werkgroepen etc. NCJ	21%	59%	5%
Contact medewerkers NCJ	42%	14%	7%
Via een beroepsorganisatie	4%	10%	22%
Intern via leidinggevende	-	-	29%
Social media	0%	3%	11%
Vakgroep JGZ	17%	-	-
Via een andere GGD- of thuiszorgorganisatie	8%	0%	-

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Deze indirecte informatievoorziening richting professionals vloeit deels voort uit het beleid dat het NCJ in de afgelopen jaren heeft gevoerd. Dit beleid was er op gericht om alle instrumenten en producten uit het ondersteuningsaanbod op managementniveau aan te bieden aan organisaties. Het ging daarbij niet alleen om instrumenten die specifiek voor deze doelgroep ontwikkeld waren, maar ook voor instrumenten/producten gericht op de professionals. Het idee daarachter was dat de managers zouden zorgdragen voor een verdere verspreiding naar het staf- en beleidsniveau en vervolgens ook naar de professionals. Het werd dus aan het management overgelaten hoe de informatie en het ondersteuningsaanbod binnen de organisatie verspreid en gebruikt werden. De directe communicatie vanuit het NCJ richting de professionals is in de afgelopen jaren beperkt geweest.

Aan managers en staf- en beleidsmedewerkers is daarom gevraagd in hoeverre ze (de informatie over) het ondersteuningsaanbod in de praktijk daadwerkelijk onder de aandacht hebben gebracht van de professionals.

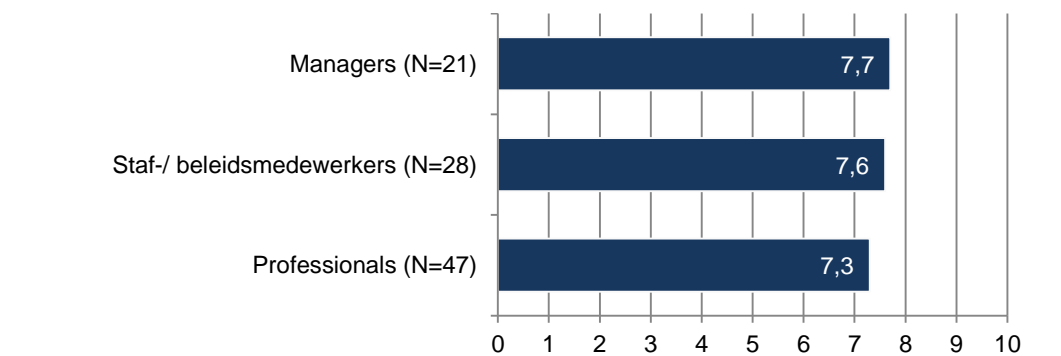
Tabel 5.2 Mate waarin managers en staf/beleidsmedewerkers informatie over het aanbod van het NCJ onder de aandacht brengen van de eigen professionals

Mate	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)
Regelmatig	63%	90%
Af en toe	21%	7%
Vrijwel nooit	0%	0%
Nooit	17%	3%
Weet niet	0%	0%
Totaal	100%	100%

In de ruime meerderheid van de organisaties wordt de informatie daadwerkelijk regelmatig doorgespeeld richting de professionals. Het blijkt vaak vooral een taak van de staf- en beleidsmedewerkers om hier concreet vorm aan te geven. Dit blijkt in de praktijk op verschillende manieren te worden gedaan. Respondenten geven onder andere aan dat ze nieuwe richtlijnen bekendmaken bij de medewerkers. Daarnaast nemen ze informatie en nieuws vanuit het NCJ over in hun eigen communicatiemiddelen (nieuwsbrief, intranet) of verwerken ze nieuws en informatie van het NCJ in materiaal voor bijeenkomsten en scholingsmomenten met eigen professionals. Door deze eigen ‘verwerkingslag’ zal het – volgens verschillende managers en stafmedewerkers – voor de professionals niet altijd herkenbaar zijn dat bepaalde informatie of ondersteuningsaanbod afkomstig is van het NCJ.

De informatievoorziening vanuit het NCJ over hun ondersteuningsaanbod wordt door de respondenten over het algemeen positief gewaardeerd (zie figuur 5.2). Zo bieden de website en de nieuwsbrieven volgens respondenten veel informatie. Vanuit de drie doelgroep is echter wel als aandachtspunt opgemerkt dat de informatievoorziening proactiever zou kunnen worden opgepakt, vooral richting de professionals. Mensen moeten nu toch vooral zelf op zoek naar de informatie van/over het NCJ. Wanneer zij hiertoe geen prikkel ondervinden (bijvoorbeeld vanuit een opleiding, beroepsvereniging, of functie als aandachtfunctionaris) zal zeker een deel van de professionals van informatie over het NCJ verstoken blijven. Een grotere bekendheid van de nieuwsbrief onder de professionals zal al kunnen helpen om de informatievoorziening richting deze doelgroep verder te verbeteren.

Figuur 5.2 Gemiddelde waardering (in rapportcijfer) voor de informatievoorziening vanuit NCJ, naar doelgroep



5.3 Gebruik en oordeel communicatiemiddelen nader uitgelicht

Eerder dit jaar (voorafgaand aan deze evaluatie) heeft het NCJ zelf een onderzoek laten uitvoeren naar het gebruik en de waardering van hun communicatiemiddelen¹³. Gezien het brede bereik van dit onderzoek en de overweging om onnodige belasting van de JGZ-medewerkers te voorkomen, is besloten om de uitkomsten van het onderzoek te gebruiken en de respondenten niet opnieuw hierover te bevragen.

Tabel 5.3 Mate gebruik van communicatiemiddelen van het NCJ, naar doelgroep

Communicatiemiddel	Managers (N=44)	Staf/beleid (N=51)	Professionals (N=375)
Website	81%	94%	79%
Nieuwsflits	47%	59%	21%
Twitter	20%	16%	4%
Google+ netwerk informatisering	-	16%	2%
Online community innovatienetwerk	8%	17%	2%
Toogdag	63%	n.v.t.	n.v.t.
Bijeenkomsten Kennisnetwerk JGZ	n.v.t.	47%	n.v.t.

Bron: 'Uitkomsten enquête en focusgroep communicatie NCJ', NCJ, 2016

Het onderzoek van het NCJ laat zien dat de NCJ-website door een groot deel van de betrokken medewerkers uit JGZ-organisaties wordt gebruikt. Het gebruik is vooral hoog onder staf- en beleidsmedewerkers. Wanneer wordt doorgevraagd naar het doel waarmee de respondenten de website bezoeken, blijkt dat de professionals dit vooral doen voor het raadplegen van de richtlijnen (ruim 90%). In veel mindere mate doen ze dit voor het raadplegen van bijvoorbeeld actuele informatie (ruim 3 op de 10) of het raadplegen of downloaden van NCJ-producten (ruim 2 op de 10). De managers en vooral de staf- en beleidsmedewerkers gebruiken de website wel breder. Naast de richtlijnen gebruikt ruim 7 op de 10 staf- en beleidsmedewerkers de website ook voor het in beeld krijgen van (actuele) informatie en het raadplegen en downloaden van NCJ-producten. De informatie op de website wordt door de respondenten van het genoemde onderzoek over het algemeen als goed beoordeeld.

In de evaluatie hebben we dus niet opnieuw vragen gesteld over het gebruik en de bekendheid van de website als geheel. Wel hebben we – om zicht te krijgen op het gebruik en de waardering van de kwaliteit en praktische toepasbaarheid van de informatie – specifieke vragen gesteld over de zogenaamde JGZ Kennis Portal op de website. Via deze portal wordt over een groot aantal onderwerpen die van belang zijn voor de JGZ informatie aangeboden. Naast omschrijvingen van de onderwerpen zijn daarin ook verwijzingen opgenomen naar richtlijnen, interventies en beleid.

¹³ De uitkomsten van dit onderzoek zijn gepresenteerd op de toogdag van 18 februari 2016. Aan het onderzoek – bestaande uit een schriftelijke enquête en gesprekken binnen een focusgroep (5 professionals) – hebben 375 professionals, 51 staf- en beleidsmedewerkers en 44 managers uit JGZ-organisaties deelgenomen.

Tabel 5.4 Mate van bekendheid met de JGZ Kennis Portal op de NCJ-website, naar doelgroep

Bekend	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=55)
Ja	75%	72%	53%
Nee	25%	28%	47%
Totaal	100%	100%	100%

De portal blijkt goed bekend bij de stafmedewerkers en de managers. De bekendheid bij de professionals blijft wat achter, maar van degenen die de portal kennen maakt ruim 70% (wel eens) gebruik van dat onderdeel van de NCJ-website. Respondenten gaan vooral over tot gebruik wanneer zij heel specifiek over een bepaald thema informatie zoeken (het zomaar ‘rondneuzen’ op dit deel van de website gebeurt veel minder). Het gebruik onder de managers ligt wat lager. Zij zijn in hun werk minder inhoudelijk met deze thema’s bezig en hebben daardoor minder/geen behoefte aan dergelijke informatie.

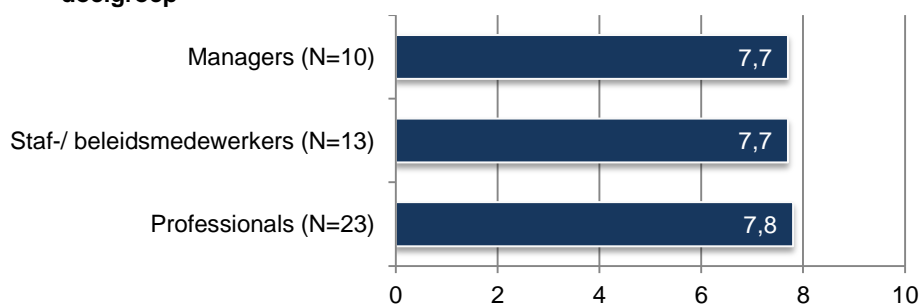
Degenen onder de stafmedewerkers en professionals die de portal (vrijwel) nooit gebruiken wijzen op het feit dat zij op een andere manier zoeken naar informatie. Zij zoeken via de algemene zoekfunctie naar informatie over een bepaald thema of gebruiken bijvoorbeeld de richtlijnenwebsite voor meer informatie.

Tabel 5.5 Mate waarin respondenten de JGZ Kennis Portal raadplegen, naar doelgroep

Frequentie	Managers (N=18)	Staf/beleid (N=21)	Professionals (N=29)
Regelmatig	28%	33%	24%
Af en toe	28%	29%	48%
Vrijwel nooit	11%	10%	14%
Nooit	33%	23%	14%
Weet niet	0%	5%	0%
Totaal	100%	100%	100%

De kwaliteit en de praktische toepasbaarheid van de informatie die via de JGZ Kennis Portal wordt verkregen, wordt door de gebruikers goed gewaardeerd (zie figuur 5.3). We zien daarbij geen onderscheid naar de verschillende doelgroepen van het NCJ.

Figuur 5.3 Gemiddelde waardering (in rapportcijfer) van de JGZ Kennis Portal, naar doelgroep



Een ander belangrijk communicatiekanaal blijkt de Nieuwsflits (digitale nieuwsbrief). Deze bereikt met name de staf- en beleidsmedewerkers en de managers. Het bereik onder professionals was ten tijde van het door NCJ zelf uitgevoerde onderzoek veel beperkter, namelijk 21%. Onder de groep professionals die voor de evaluatie geraadpleegd is, blijkt

de bekendheid groter. Immers, in tabel 5.1 werd duidelijk dat zeker vier op de tien professionals via de mailingen en digitale nieuwsbrief informatie verkrijgt over het ondersteuningsaanbod van het NCJ. Of dit betekent dat de bekendheid van de nieuwsbrief in korte tijd sterk is gestegen, is moeilijk te zeggen. Het is niet duidelijk of de geraadpleegde groepen voldoende met elkaar te vergelijken zijn. Wel wordt ook in de evaluatie duidelijk dat nog steeds een belangrijk deel van de professionals de nieuwsbrief niet kent en dus niet via die weg regelmatig op de hoogte wordt gesteld van de activiteiten van het NCJ. Het onderzoek van het NCJ laat zien dat de gebruikers wat neutraal zijn in hun oordeel over de nieuwsbrief. Ze beoordelen deze gemiddeld met een 3 op een vijfpuntschaal (niet goed / niet slecht).

Het bereik van de doelgroepen via social media is tot op heden beperkt. Dit blijkt uit de gebruikscijfers van zowel Twitter, het Google+ netwerk en de online community van het innovatienetwerk. Onbekendheid en een gebrek aan tijd en behoefte liggen hier aan ten grondslag.

Bekendheid en gebruik zijn beduidend hoger bij de bijeenkomsten die worden georganiseerd voor de managers (toogdagen) en de staf- en beleidsmedewerkers (Kennisnetwerk JGZ). Deze bijeenkomsten worden (redelijk) positief beoordeeld (veelal met een 3 of 4 op een vijfpuntschaal). Het kunnen ontmoeten van mensen uit andere JGZ-organisaties en het opdoen en uitwisselen van kennis worden als belangrijke positieve punten van de bijeenkomsten gezien. Voor beide bijeenkomsten geldt dat in het onderzoek de behoefte is geuit aan een meer actieve rol voor de deelnemers, zowel in de voorbereiding als tijdens de ontmoetingsdagen zelf (doe-activiteiten).

5.4 Informatieproducten

Het overdragen van informatie en kennis vanuit het NCJ vindt ook plaats door middel van het verspreiden van informatieproducten. Het NCJ ontwikkelt en verspreidt – zoals in het vorige hoofdstuk al werd aangegeven – een groot aantal verschillende typen informatieproducten. Het gaat daarbij onder andere om inspiratieboekjes, handreikingen, filmpjes, brochures en factsheets. Deze worden in papieren vorm of digitaal beschikbaar gesteld aan de medewerkers van de JGZ. In het volgende hoofdstuk staan we bij een aantal informatieproducten uit dit aanbod nader stil. We hebben de respondenten in de evaluatie echter ook meer in zijn algemeenheid gevraagd naar de bekendheid, gebruik en oordeel over de het aanbod aan informatieproducten als geheel.

Tabel 5.6 Mate van bekendheid met de informatieproducten van het NCJ, naar doelgroep

Bekend	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=55)
Ja	100%	93%	69%
Nee	0%	7%	31%
Totaal	100%	100%	100%

Alle managers en bijna alle stafmedewerkers zijn bekend met (in ieder geval een deel van) het brede aanbod aan informatieproducten. Dit is niet verwonderlijk omdat dit de mensen zijn die de informatieproducten vanuit het NCJ aangeboden krijgen, met het idee om – wanneer van belang – de informatie en instrumenten door te zetten naar de

professionals in de organisatie. De bekendheid bij de professionals ligt lager, maar is nog steeds aanzienlijk. Bij de lagere bekendheid zal als verklaring kunnen meespelen dat niet altijd alle informatieproducten voor hen relevant zijn en dat ze wellicht niet alle informatieproducten vanuit het management/de staf krijgen aangereikt. Ook het feit dat de staf de NCJ-informatieproducten 'vertaalt' naar organisatie-eigen informatieproducten (en daardoor niet herkenbaar zijn als NCJ-product) kan hierbij een rol spelen.

Op de vraag hoe vaak de respondenten de informatieproducten gebruiken, wordt vanuit de drie doelgroepen geantwoord dat ze de informatieproducten die ze krijgen vaak in ieder geval even doornemen. Managers blijven op deze manier op de hoogte van wat er speelt, gebruiken het soms als ondersteuning bij de beleidsvorming en kunnen op deze manier bepalen of en naar wie het zinvol is om de informatie door te spelen (naar de staf of naar de professionals).

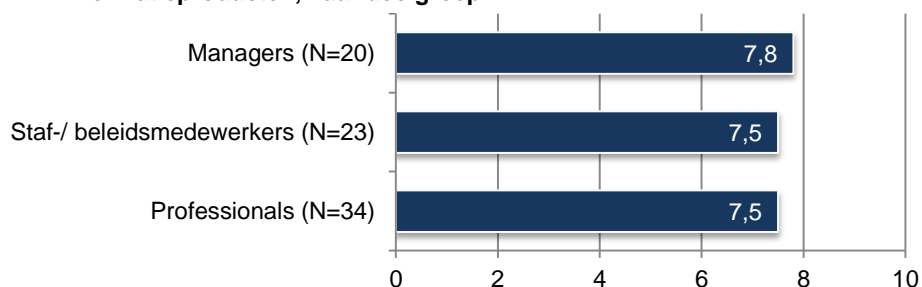
Stafmedewerkers en professionals bekijken of ze de informatieproducten inhoudelijk kunnen gebruiken in hun dagelijks werk. Het hangt wel af van het onderwerp van het informatieproduct of mensen deze vervolgens ook daadwerkelijk (kunnen) gebruiken. Vooral informatie rondom de richtlijnen (bijvoorbeeld de factsheets) wordt zowel door stafmedewerkers als de professionals veel gebruikt. Zeker professionals merken op dat voor minder direct toepasbare informatieproducten geldt dat het vaak blijft bij het bij ontvangst bekijken van het product. Door de drukte van alle dag verdwijnt het product dan snel uit zicht en blijft vervolgens (onbewust) vaak op de plank liggen.

Tabel 5.7 Mate waarin respondenten de informatieproducten van het NCJ bekijken, naar doelgroep

Frequentie	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=27)	Professionals (N=38)
Regelmatig	58%	48%	32%
Af en toe	25%	26%	45%
Vrijwel nooit	13%	22%	18%
Nooit	0%	4%	3%
Weet niet	4%	0%	3%
Totaal	100%	100%	100%

De informatieproducten worden door de verschillende doelgroepen goed gewaardeerd. De producten zijn volgens hen over het algemeen informatief, prettig leesbaar, praktisch toepasbaar en zien er qua opmaak mooi uit.

Figuur 5.4 Gemiddelde waardering (in rapportcijfer) voor de (schriftelijke en digitale) NCJ-informatieproducten, naar doelgroep



De huidige combinatie van zowel schriftelijke als digitale informatievoorziening wordt door veel managers en stafmedewerkers als prettig ervaren. Digitaal aanbod van informatie is volgens hen onmisbaar. In bepaalde gevallen (voor sommige producten en sommige groepen medewerkers) is het echter toch ook handig om een papieren versie bij de hand te hebben. Ook naar de toekomst toe zou een dergelijk gecombineerd aanbod (schriftelijk en digitaal) dan ook hun voorkeur hebben (zie tabel 5.8). Voor anderen zou alleen het aanbieden van digitale informatie voldoende zijn. Enkele managers en stafmedewerkers hebben expliciet aangegeven dat wat hen betreft teveel wordt gewerkt met ‘dikke boekjes’ en ‘veel tekst’. Er zou wat hen betreft (zie categorie ‘anders’ in tabel 5.8) dan ook wat vaker gewerkt kunnen worden met modernere technieken en middelen zoals filmpjes, infographics, animaties en bijvoorbeeld een richtlijnen-app. Dit zou de informatie – zeker voor de professionals – toegankelijker maken.

Ook aan de professionals zelf is gevraagd hoe ze de informatie in de toekomst het liefst aangereikt zouden krijgen. Zij hechten vooral belang aan digitale informatie. Ze kunnen op die manier gericht op zoek gaan naar de informatie op het moment dat ze die informatie nodig hebben. Dit neemt overigens niet weg dat in bepaalde gevallen ook schriftelijke informatie soms onmisbaar is (bijvoorbeeld het O&O-schema, zie volgend hoofdstuk). Verschillende professionals hebben nadrukkelijk de wens geuit dat professionals in de toekomst directer/actiever vanuit het NCJ worden benaderd. Nu loopt de informatievoorziening veelal via de staf en gaat een groot deel van hetgeen het NCJ doet aan professionals voorbij. Het verkrijgen van een regelmatige ‘update’ over nieuwe ontwikkelingen en informatieproducten zou goed zijn, omdat professionals veelal geen tijd hebben om zelf geregeld de hele website eens door te nemen. Ook pleiten enkelen professionals voor meer moderne middelen zoals apps. Onderstaande tabel laat zien dat een aanzienlijk deel (30%) geen specifieke voorkeur heeft voor de manier waarop informatie aan hen wordt aangeleverd. Blijkbaar zijn zij tevreden met de manier waarop het NCJ momenteel de informatie beschikbaar stelt.

Tabel 5.8 Wijze waarop respondenten in de toekomst informatieproducten aangereikt willen krijgen vanuit het NCJ, naar doelgroep

Wijze	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=55)
Combinatie schriftelijk en digitaal	52%	41%	4%
Digitaal	25%	31%	51%
Schriftelijk	4%	0%	4%
Anders (moderner, meer proactief)	8%	7%	15%
Geen voorkeur	13%	24%	25%

5.5 Informatieverstrekking via de programma’s

Het NCJ beheert – zoals aangegeven – op specifieke thema’s een aantal programma’s van waaruit informatie en ondersteuning wordt verleend aan het JGZ-veld. In tabel 5.9 is weergegeven welk deel van de respondenten gebruik maakt van de informatie en ondersteuningsmogelijkheden die via deze weg worden verstrekt. Het gebruik blijkt per programma en tussen de doelgroepen te variëren. Van de ondersteuning rond de programma’s ‘Preventie Wiegendood’, ‘Van Wiechen ontwikkelingsonderzoek’ en

'Opsporing Visuele Stoornissen' wordt – met name door de stafmedewerkers – het meest gebruik gemaakt.

Tabel 5.9 Mate waarin respondenten informatie en ondersteuningsmogelijkheden gebruiken die via de programma's zijn verstrekt, naar doelgroep

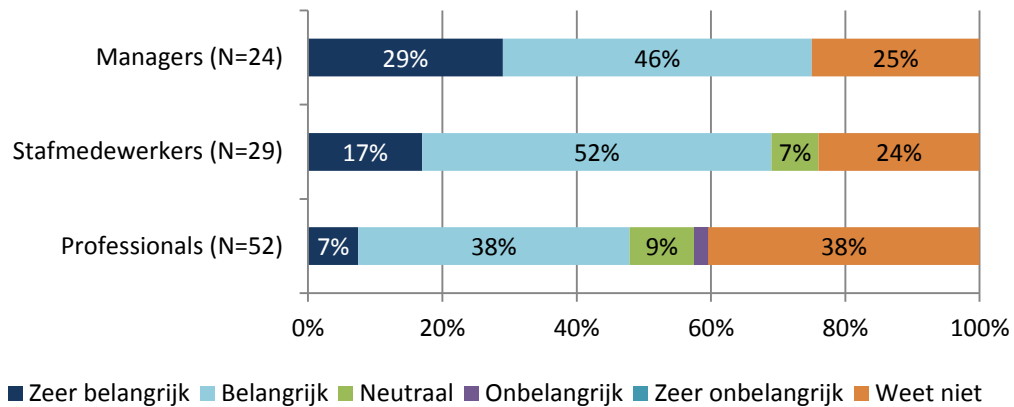
Programma's	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=55)
VoorZorg	25%	38%	16%
Samenstarten	33%	52%	27%
Preventie Wiegendoed	54%	62%	56%
Van Wiechen ontwikkelingsonderzoek	58%	79%	71%
Opsporing Visuele Stoornissen	54%	86%	75%
GIZ	25%	14%	15%

Let op: voor veel van de in de tabel genoemde programma's is een bekendheid van 100% niet te verwachten. De redenen hiervoor worden onder de tabel toegelicht.

Het gebruik bij andere programma's is beperkter. Er zijn verschillende redenen waarom mensen de vanuit het NCJ geboden ondersteuning en informatie niet gebruiken. Zo geldt voor de respondenten die werkzaam zijn voor de doelgroep van 4-18 jaar dat programma's zoals Preventie Wiegendoed, VoorZorg en SamenStarten niet op hen van toepassing zijn. Daarnaast speelt bij VoorZorg en SamenStarten mee dat het gaat om aanvullende dienstverlening op het Basispakket JGZ. Zo hangt het vaak van de gemeenten af – waar de mensen werken – of deze kiezen voor het aanbieden van VoorZorg of SamenStarten. Het lage gebruik van GIZ komt doordat het pas recentelijk als breder programma is gestart en ondergebracht is bij het NCJ.

Daarnaast is vanuit verschillende respondenten aangegeven dat ze de genoemde programma's wel kennen en informatie daar omtrent gebruiken, maar dat het voor hen eerder niet duidelijk was dat het NCJ daar een rol bij speelde. Zo hebben respondenten rond het Van Wiechen ontwikkelingsonderzoek bijvoorbeeld wel trainingen gevolgd, maar deze trainingen werden verzorgd door de NSPOH. Het NCJ bleef tot op heden voor hen op dit punt buiten beeld. Vandaar dat verschillende mensen het ook lastig vinden om aan te geven hoe belangrijk de informatie en ondersteuning is die zij vanuit de betreffende programma's krijgen aangereikt. Toch heeft een deel wel een oordeel gegeven.

Figuur 5.5 Belang dat respondenten hechten aan de informatie en ondersteuning vanuit de programma's, naar doelgroep



De ondersteuning vanuit het NCJ rond de genoemde programma's wordt door een ruime meerderheid van respondenten (die een oordeel konden geven) als (zeer) belangrijk bestempeld. Een veel gehoord argument is dat respondenten het waardevol vinden dat dergelijke programma's bij één centrale partij zijn belegd. Alle kennis en initiatieven binnen de JGZ worden zo op één plek gebundeld en zijn makkelijk te vinden. Het NCJ is in de ogen van de respondenten voor deze coördinerende en beherende rol een goede partij, zeker gezien hun onafhankelijke positie. Het geeft vertrouwen (als het NCJ het ondersteunt zal het wel goed zijn) en verlaagt de drempel om met bepaalde programma's te starten. Bovendien zorgt het NCJ volgens hen op deze manier voor meer uniformiteit in de manier waarop de verschillende JGZ-organisaties programma's en thema's oppakken.

6. Bekendheid, gebruik en meerwaarde naar thema

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we meer specifiek in op de bekendheid, het gebruik en de ervaren meerwaarde van individuele producten uit het ondersteuningsaanbod van het NCJ. Het gaat om de eerder genoemde producten/instrumenten gerangschikt naar vier belangrijke taken en aandachtsvelden van het NCJ, te weten de richtlijnen, het basispakket JGZ, de informatisering en innovatie. We willen nogmaals benadrukken dat de lijst van instrumenten die we in de volgende paragrafen langslopen niet uitputtend is. Voor de evaluatie hebben we – in samenspraak met de opdrachtgever en in overleg met het NCJ – een selectie gemaakt uit het bredere ondersteuningsaanbod van het NCJ.

6.2 Ondersteuningsaanbod rondom richtlijnen

Een belangrijke taak van het NCJ is het ondersteunen en bevorderen van een structurele en planmatige invoering en gebruik van de JGZ-richtlijnen. Hiertoe heeft het NCJ in de afgelopen jaren een **implementatiestructuur** ingericht die bestaat uit een aantal onderdelen (zie tabel 6.1). Op de **JGZ-richtlijnenwebsite** – als onderdeel van de NCJ-website – staan alle JGZ-richtlijnen. Elke richtlijn is in zijn geheel te downloaden. Voor het vergroten van het gebruiksgemak worden daarnaast ook samenvattingskaarten, stroomschema's, gebruikersversies en onderbouwingsinformatie aangeboden. Tevens is het mogelijk om binnen de richtlijnen op thema te zoeken.

Een tweede onderdeel betreft het **Landelijk Netwerk Implementatie Richtlijnen**. Dit netwerk bestaat uit vertegenwoordigers van JGZ-organisaties die binnen hun organisatie verantwoordelijk zijn voor de implementatie van de richtlijnen. Tijdens de bijeenkomsten van het netwerk – die twee keer per jaar plaatsvinden – worden de leden van het netwerk geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen rond de richtlijnen, krijgen ze advies hoe de richtlijnen te implementeren en kunnen ervaringen onderling worden uitgewisseld.

Ter ondersteuning van de implementatie van de richtlijnen is er ook een **implementatietoolkit** ontwikkeld. Per richtlijn bevat deze toolkit materialen zoals een PowerPoint (ter ondersteuning bij de scholing van professionals), een factsheet (beknopt overzicht van informatie over de richtlijn), een BDS-protocol (geeft aan waar in de Basisdataset JGZ (BDS) voor het Digitaal Dossier JGZ (DD JGZ) de handelingsaanbevelingen geregistreerd moeten worden, als leidraad voor een registratieprotocol op 'maat' van de eigen organisatie), folders (voor de ouders/kinderen over de richtlijn) en FAQ's (veel gestelde vragen plus de antwoorden). Deze toolkitinstrumenten zijn ook te vinden op de genoemde richtlijnenwebsite.

Via de **JGZ-academie** kunnen JGZ-professionals scholing volgen over de richtlijnen. De scholing vindt plaats in de vorm van **e-learningmodules**, die voor een deel van de richtlijnen zijn ontwikkeld. Via de modules kunnen professionals zelfstandig (op een voor hen geschikt moment) oefenen met nieuwe kennis en vaardigheden afkomstig uit JGZ richtlijnen en hun bestaande kennis up-to-date kunnen houden. Met (een deel van) de e-learningmodules kunnen accreditatiepunten worden behaald.

Bekendheid en gebruik

In onderstaande tabel is aangegeven welk deel van de respondenten bekend is met elk van de onderdelen van de implementatiestructuur.

Tabel 6.1 Bekendheid ondersteuningsaanbod NCJ rondom richtlijnen, naar doelgroep

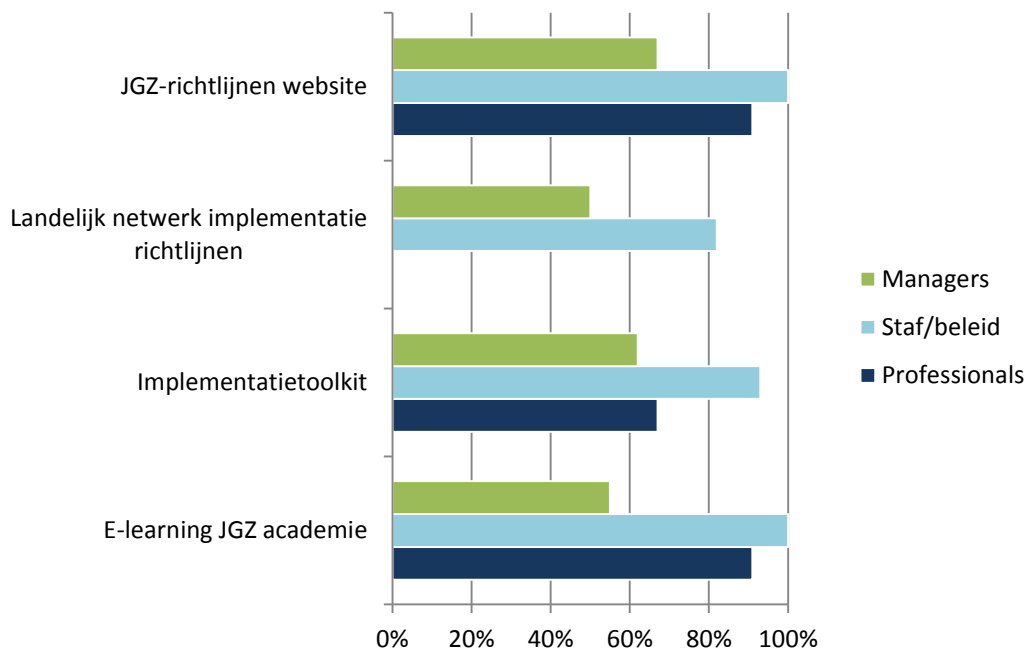
Type	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=55)
JGZ-richtlijnen website	92%	97%	91%
Landelijk netwerk implementatie richtlijnen	79%	97%	-*
Implementatietoolkit	88%	97%	67%
Scholing via JGZ-academie (e-learning)	96%	93%	91%

* Dit netwerk is met name gericht op stafmedewerkers. De bekendheid is daarom niet getoetst bij de professionals.

Uit bovenstaande tabel komt naar voren dat de bekendheid van de verschillende instrumenten zeer groot is en de bekendheid het grootst is onder de stafmedewerkers. Zij vormen een gerichte doelgroep voor elk van de vier instrumenten. Dat de bekendheid van de implementatietoolkit onder professionals beperkter is, komt omdat deze toolkit vooral een 'stafinstrument' is. De staf gebruikt de informatie als ondersteuning om de implementatie van de richtlijnen vorm te geven. Toch blijken ook veel professionals in ieder geval onderdelen van de toolkit te kennen, zoals de factsheets.

Ook het gebruik van de verschillende instrumenten uit het ondersteuningsaanbod rond de richtlijnen is groot. Zo maken alle stafmedewerkers gebruik van de richtlijnenwebsite en de e-learningmodules van de JGZ-academie. De reden dat het gebruik onder managers veelal achterblijft is dat managers vaak niet inhoudelijk betrokken zijn bij het werk in de JGZ en dus inhoudelijk niet veel met (de implementatie van) de richtlijnen te maken hebben.

Figuur 6.1 Gebruik ondersteuningsaanbod rond richtlijnen, naar doelgroep

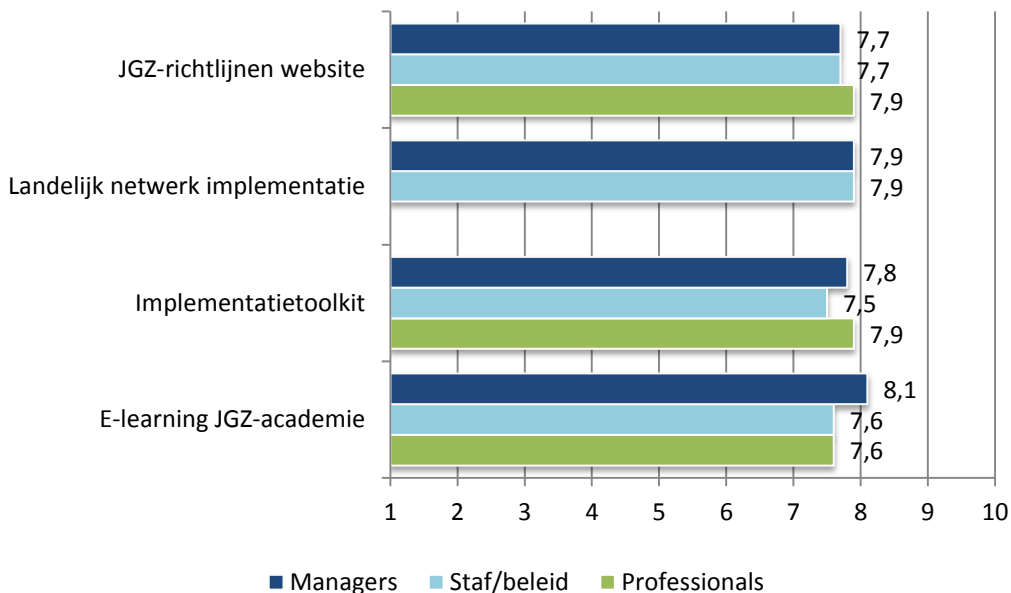


De twee instrumenten die (ook) nadrukkelijk gericht zijn op de professionals worden door deze doelgroep veel gebruikt. Ruim negen van de tien professionals benut de JGZ-richtlijnenwebsite om kennis op te doen (en bij te houden) van de richtlijnen. Het gebruik van de e-learningmodules ligt iets lager. Een deel van de professionals is hier nog niet aan toegekomen omdat zij binnen hun werktijd geen tijd en ruimte hebben om de e-learningmodules te doorlopen.

Waardering

De instrumenten worden door de doelgroepen over het algemeen als goed beoordeeld (zie figuur 6.2). Over de richtlijnenwebsite wordt gesteld dat het heel nuttig en praktisch is dat alle informatie over de richtlijnen op één – voor iedereen toegankelijke – plek gebundeld is en dat deze digitaal te raadplegen is. De website is volgens hen inhoudelijk goed en gedegen vormgegeven en vormt daarmee een goede kennisbasis en informatiebron voor de medewerkers in de JGZ. De gekozen vorm wordt echter niet altijd optimaal bevonden. Een veel gehoord knelpunt is dat de richtlijnen te lang en te ‘tekstueel’ zijn, waardoor ze zeker voor professionals minder toegankelijk zijn en niet snel bekijken. Anderen hebben problemen met de lay-out (gehele richtlijn alleen in ‘onhandig’ PDF-format, teveel ‘klikken’ om bij informatie te komen), missen een goede zoekfunctie of wijzen op het feit dat de website technisch niet altijd goed functioneert (links die niet of verkeerd werken). Toch vormt de website voor de meeste respondenten een onmisbaar instrument in hun dagelijks werk.

Figuur 6.2 Gemiddeld rapportcijfers dat respondenten geven voor ondersteuningsaanbod rondom richtlijnen, naar doelgroep



Veel waardering is er voor het Landelijk netwerk implementatie richtlijnen. Vooral de mogelijkheid om collega's uit andere JGZ-organisaties te ontmoeten wordt als sterk punt naar voren gebracht. De implementatietoolkit wordt vooral gewaardeerd om het feit dat dit instrument de organisaties veel tijd bespaart. Zo hoeven stafmedewerkers binnen JGZ-organisaties niet allemaal een eigen presentatie te bedenken voor het overbrengen van de informatie over nieuwe richtlijnen. De per richtlijn beschikbare PowerPoint en factsheets vormen een belangrijke basis waarop ze kunnen voortborduren.

De respondenten zijn over het algemeen zeer te spreken over het idee achter de scholing via e-learningmodules. Het wordt gezien als goede manier om mensen te informeren over nieuwe richtlijnen en om de toepassing van de richtlijnen in de organisatie te borgen. Managers en stafmedewerkers zien als voordeel dat professionals (ook nieuwe medewerkers) op deze manier voortdurend kunnen worden bijgeschoold op momenten dat het hen uitkomt. Het feit dat met een deel van de e-learningmodules accreditatiepunten kunnen worden behaald en dat ze kunnen aantonen dat ze de richtlijn kennen en 'beheersen' wordt als extra voordeel gezien door de professionals. Veel respondenten geven dan ook aan dat het wenselijk zou zijn als er voor alle richtlijnen een dergelijke e-learningmodule zou bestaan.

Toch zijn er enkele kanttekeningen geplaatst. Zo vermoeden verschillende managers en stafmedewerkers dat het gebruik van de modules onder de professionals beperkt is. Dit lost een deel van de organisaties op door het doorlopen van de modules (of een deel ervan) verplicht te stellen. De inhoud sluit daarnaast – volgens verschillende professionals en stafmedewerkers – niet altijd goed aan bij de doelgroep. Er wordt in hun ogen teveel informatie (soms met een te medisch karakter) aangeboden waardoor de inhoud niet beklijft. Anderen merken op dat modules technisch niet altijd goed functioneren. Gebruikers kunnen filmpjes niet goed bekijken, lopen soms (meerdere keren) vast en kunnen de module niet succesvol afronden.

Ervaren meerwaarde

Met de evaluatie willen we ook zicht krijgen op de effecten en/of meerwaarde die het door het NCJ ontwikkelde ondersteuningsaanbod heeft voor het werk en het functioneren van de drie onderscheiden doelgroepen. We hebben de respondenten dan ook gevraagd welke meerwaarde en effecten zij tot op heden hebben ervaren. Deze vraag is 'open' gesteld. Tabel 6.2 geeft dus weer wat de respondenten uit eigen beweging als effect hebben genoemd (de verschillende typen effecten zijn in het interview dus niet 'langsgelopen').

Dat de ondersteuning vanuit het NCJ op het punt van de richtlijnen een meerwaarde heeft voor het eigen functioneren en dat van anderen in de organisatie, wordt door nagenoeg alle respondenten onderkend. Slechts enkelen kunnen geen meerwaarde benoemen (zie tabel 6.2). Het ondersteuningsaanbod blijkt vooral van grote waarde als kennisbron. Zeker de stafmedewerkers en de professionals hebben dankzij de eerder genoemde instrumenten meer kennis kunnen opdoen van de inhoud van de richtlijnen, de wijze van implementatie en de actuele ontwikkelingen die zich rond de richtlijnen voordoen. Ruim een derde van de stafmedewerkers heeft dankzij de instrumenten (ook) de richtlijnen beter kunnen implementeren in de eigen organisatie. Het ondersteuningsaanbod wordt door stafmedewerkers en managers verder als waardevol gezien omdat ze daarmee – op hun beurt – de professionals in hun organisatie hebben kunnen 'voeden' met kennis en informatie over de richtlijnen. Bijna de helft van de professionals stelt dat ze dankzij het ondersteuningsaanbod in de praktijk ook daadwerkelijk beter volgens de richtlijnen kunnen werken. De staf- en beleidsmedewerkers zijn op dat punt terughoudender en merken een dergelijk effect beduidend minder. Uit de gesprekken met deze groep komt naar voren dat de borging van de richtlijnen in de praktijk vaak een

(zeer) lastig punt is. Het blijkt moeilijk om er ook op langere termijn voor te zorgen dat alle medewerkers op een eenduidige wijze, volgens de richtlijnen (blijven) werken.

Tabel 6.2 Ervaren meerwaarde van ondersteuning bij implementatie richtlijnen, naar doelgroep

Meerwaarde	Managers (N=23)	Staf/beleid (N=28)	Professionals (N=50)
Professionals kunnen 'voeden' met informatie	35%	36%	0%
Actuele kennis richtlijnen opgedaan	35%	71%	76%
Meer kennis inhoud richtlijnen en wijze implementatie	30%	64%	60%
In praktijk beter volgens richtlijnen werken	35%	18%	44%
Richtlijnen beter implementeren in organisatie	30%	32%	24%
Tot een eenduidige werkwijze professionals komen	30%	21%	0%
Input beleid eigen organisatie	8%	21%	0%
Nieuwe richtlijnen snel implementeren	8%	21%	28%
Geen meerwaarde	5%	0%	8%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Aanvullende ondersteuningsbehoefte

Aan de respondenten is gevraagd of ze naast het bestaande ondersteuningsaanbod van het NCJ nog behoefte hebben aan aanvullende vormen van ondersteuning of een andere invulling van de ondersteuning. De meerderheid van de respondenten heeft geen nadere behoefte geuit. Ze geven aan dat het ondersteuningsaanbod van het NCJ op dit punt al groot en toereikend is en dat het aanbod in de huidige vorm over het algemeen goed aansluit bij hun behoeften. Bovendien geldt – volgens verschillende respondenten – dat wanneer ze wel specifieke behoeften hebben of knelpunten ervaren, ze dit goed kunnen bespreken met het NCJ. Het NCJ staat open voor commentaar en pakt de input vanuit organisaties snel en actief op.

In de onderstaande tabel is weergegeven welke wensen vanuit de respondenten zijn genoemd. Gezien het beperkte aantal antwoorden, zijn deze voor alle drie de groepen samengevoegd.

Tabel 6.3 Aanvullende ondersteuningsbehoeften van respondenten op het gebied van (implementatie van) richtlijnen

Type	Aantal keer genoemd
E-learning verder ontwikkelen	7
Meer (regionale) bijeenkomsten	5
Ondersteuning in andere vorm aanbieden, bijvoorbeeld webinars	5
Meer ondersteuning bij borging	4
Beter hanteerbare versies van richtlijnen	4

Zowel door enkele managers, stafmedewerkers als professionals is aangegeven dat er behoefte is aan een verdere doorontwikkeling van e-learning als scholingsinstrument. Het zou wenselijk zijn als er voor meer richtlijnen e-learningmodules beschikbaar zouden kunnen komen. Ook een meer structurele toepassing van de modules binnen organisaties (minder vrijblijvend) en een betere aansluiting van de inhoud van de modules op het werk en expertise van de professionals (bijvoorbeeld wat minder medisch) zijn als wens genoemd.

Door enkele managers en stafmedewerkers is de behoefte geuit aan (nog) meer bijeenkomsten om kennis en ervaringen rondom de richtlijnen uit te wisselen met collega's uit andere organisaties. Het zou daarbij prettig zijn als deze bijeenkomsten meer regionaal georganiseerd zouden kunnen worden.

Gezien het hierboven genoemde probleem rond de borging/verankering van de toepassing van de richtlijnen, zien respondenten een mogelijke rol weggelegd voor het NCJ om hen hierbij meer te ondersteunen. Zo zou het fijn zijn als er een instrument zou komen waarmee organisaties op gezette tijden in beeld kunnen brengen hoe het met de naleving van de richtlijnen in de organisatie gaat. In het verleden heeft het NCJ wel eens met een dergelijk instrument (namelijk de zogenaamde evaluatievragen) gewerkt. Wellicht zou dat vaker herhaald kunnen worden.

Verder merkt een deel van de respondenten op dat het (voor professionals) toch lastig blijft om de inhoud van de richtlijnen altijd volledig eigen te maken en te weten hoe de inhoud van de richtlijn vertaald moet worden naar een passende toepassing in de praktijk. Daarom bestaat er behoefte aan (nog) meer korte, overzichtelijke informatie-producten die makkelijker te raadplegen zijn dan de volledige richtlijnen. Ook aan het aanbieden van de informatie via andere middelen dan de huidige manier (website, factsheets, PowerPoint) is als wens geuit. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om webinars, richtlijnen-app, betere verwerking van de richtlijnen in het digitaal dossier.

6.3 Ondersteuningsaanbod rondom basispakket JGZ

Per 1 januari 2015 is het nieuwe Basispakket Jeugdgezondheidszorg van kracht via een aanpassing van het Besluit Publieke Gezondheid. Het NCJ heeft – binnen de **Toolbox Basispakket** – verschillende instrumenten ontwikkeld om de implementatie en uitvoering van dit basispakket bij JGZ-organisaties te ondersteunen.

Er is in de afgelopen jaren veel veranderd in het veld van de zorg voor jeugd (verandering wettelijke kaders, transitie/decentralisatie, veranderde wensen ouders en kinderen). Wat dit betekent voor de aard van de preventieve zorg voor jeugd en de rol van de JGZ daarbinnen is vastgelegd in het **Visiedocument Preventieve Zorg voor Jeugd**. In deze visie zijn kansen benoemd die het nieuwe jeugdstelsel biedt om preventie, zorg en welzijn voor jeugdigen beter in samenhang te organiseren. Het Basispakket JGZ vormt daarbij een verbindende schakel.

Met het **Landelijk Professioneel Kader (LPK)** biedt het NCJ aan JGZ-organisaties een instrument aan de hand waarvan ze flexibel invulling kunnen geven aan het Basispakket JGZ. Door deze flexibilisering kan de zorg beter worden aangesloten op de behoeften en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders. Zo biedt de JGZ zorg op maat. Het LPK is per 1 januari 2016 van kracht en vervangt dan de Richtlijn Contactmomenten JGZ 0-19.

Het **Schema Ontwikkelingsaspecten en Omgevingsinteractie (O&O)** is bedoeld om JGZ professionals richting te geven in dialoog met de klant (kind, jongere, ouders). Het sluit aan op het Landelijk Professioneel Kader, waarin voor de verschillende ontwikkelingsfasen van een kind de contacten met JGZ zijn benoemd. In deze contacten blijkt de professional samen met kinderen, jongeren en ouders gericht terug op de

ontwikkeling die is doorlopen en kijkt vervolgens vooruit naar de volgende ontwikkelingsfase.

Beleidsadviesing – onder andere richting gemeenten en ketenpartners – is een onderdeel van het nieuwe basispakket. Informatie uit individuele cliëntcontacten moet worden gebundeld tot collectieve informatie op basis waarvan bredere inzichten worden verkregen die als basis kunnen worden gebruikt voor de beleidsadviesing op lokaal, regionaal en landelijk niveau. Om JGZ-organisaties te ondersteunen bij het vormgeven van deze taak is de **Toolbox Beleidsontwikkeling** samengesteld in samenwerking met JGZ-organisaties, gemeenten, ActiZ, GGD GHOR Nederland, VNG, beroepsverenigingen en NJi. De toolbox bevat artikelen, presentaties, filmpjes, linkjes en andere producten die naar behoeven gebruikt kunnen worden.

Samenwerken is in veel situaties noodzakelijk voor het kunnen bieden van optimale ondersteuning, hulp of zorg. De veranderingen in de samenleving en meer specifiek in de zorg voor jeugd maken dat er andere vormen van samenwerking nodig zijn. Om medewerkers in de JGZ inzicht te bieden in het belang van samenwerking en de manier waarop ze zelf invulling kunnen geven aan hun rol en verantwoordelijkheid om de samenwerking te versterken, zijn verschillende instrumenten ontwikkeld en aangeboden zoals een inspiratiedocument, handreiking, brochure en een filmpje.

Eén van de samenwerkingspartners is het onderwijs. Om scholen in het primair onderwijs op innovatieve en ludieke wijze te informeren over wat de jeugdgezondheidszorg te bieden heeft is **JENS** ontwikkeld. JENS staat voor Jeugdgezondheidszorg En School en is een zelf samen te stellen magazine. Via een online tool kunnen JGZ-organisaties hun eigen JENS maken door te kiezen uit verschillende artikelen, columns en infographics. Daarnaast is er ruimte om de eigen JGZ-organisatie te presenteren, middels het toevoegen van het eigen logo en extra eigen informatie.

In het nieuwe basispakket staan de eigen kracht en het eigen sociale netwerk van kinderen/jongeren en hun ouders centraal. Deze nieuwe stijl van de JGZ vraagt ook om een andere rol van de professionals. Om professionals (en hun organisaties) richting te geven en te ondersteunen in het opnemen van hun nieuwe rol (Professional Nieuwe Stijl) zijn verschillende typen instrumenten ontwikkeld die onderdeel uitmaken van de Toolbox Basispakket. Het gaat daarbij onder andere om impulsbijeenkomsten, blogs over egoloos hulpverleners, het digitale intervisiespel Time2Twist, visiedocumenten en inspiratieboekjes.

Bekendheid en gebruik

Voor de hierboven beschreven instrumenten is getoetst hoe groot de bekendheid is onder de managers en stafmedewerkers binnen de JGZ-organisaties. De meeste van deze instrumenten zijn niet direct gericht op de professionals. Daarom is bij de professionals alleen gekeken naar de bekendheid van het O&O-schema en het digitale intervisiespel Time2Twist. In tabel 6.4 is weergegeven welk deel van de respondenten bekend is met elk van de benoemde instrumenten.

Tabel 6.4 Bekendheid ondersteuningsaanbod rondom basispakket JGZ, naar doelgroep

Aanbod	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=55)
Visiedocument Zorg voor Jeugd	96%	90%	N.v.t.
Landelijk Professioneel Kader (LPK)	100%	97%	N.v.t.
Schema Ontwikkelingsaspecten en Omgevingsinteractie (O&O)	54%	90%	31%
Toolbox Beleidsadvisering	79%	72%	N.v.t.
Informatie over versterking van samenwerking	63%	72%	N.v.t.
JENS (jeugdgezondheid en school)	54%	66%	N.v.t.
Professional nieuwe stijl (Time2Twist, visiedocumenten, blogs egoloos hulpverleners)	38%	52%	13%*

* Bij de professionals is alleen gevraagd naar de bekendheid van Time2Twist.

Het landelijk Professioneel Kader (LPK) is bij nagenoeg alle managers en stafmedewerkers bekend. Het wordt door hen over het algemeen gezien als een kerndocument voor de JGZ. Het vormt volgens hen een belangrijk kader bij het opstellen van hun eigen beleid en werkwijze en is een handig instrument in de gesprekken met gemeenten. Dit laatste geldt ook voor het visiedocument Preventieve Zorg voor Jeugd, aldus de respondenten. Door de informatie uit dit document voelen zij zich gesteund om de rol, meerwaarde en mogelijkheden van de JGZ beter over het voetlicht te brengen bij gemeenten. Ook wordt het document gebruikt als inspiratiebron voor de eigen visie en het eigen beleid.

Voor de stafmedewerkers geldt dat zij in ruime meerderheid ook bekend zijn met de andere instrumenten van de toolbox. Alleen het aanbod rond de professional nieuwe stijl wordt wat minder herkend, wellicht omdat dit aanbod bestaat uit verschillende niet altijd direct samenhangende instrumenten. Bij de managers is het beeld iets wisselender. Hier speelt mee dat ze minder inhoudelijk betrokken zijn bij de dagelijkse praktijk in de JGZ en daarom een deel van de instrumenten direct doorspelen aan andere partijen binnen de organisatie. Toch is het algemene beeld dat de toolbox basispakket vrij brede bekendheid geniet onder de partijen op wie de communicatie van het NCJ direct is gericht (managers en staf).

De bekendheid van instrumenten onder de professionals is vrij beperkt. Dit is waarschijnlijk deels het gevolg van de keuze voor de indirecte communicatiestrategie. Immers, hierdoor wordt het bereik onder professionals afhankelijk van de mate waarin managers en stafmedewerkers actief zijn in het 'doorzetten' van de instrumenten naar de professionals. Daarnaast geldt dat wanneer bekendheid van het instrument op management- of stafniveau al laag is, de bekendheid onder professionals nog lager zal uitpakken.

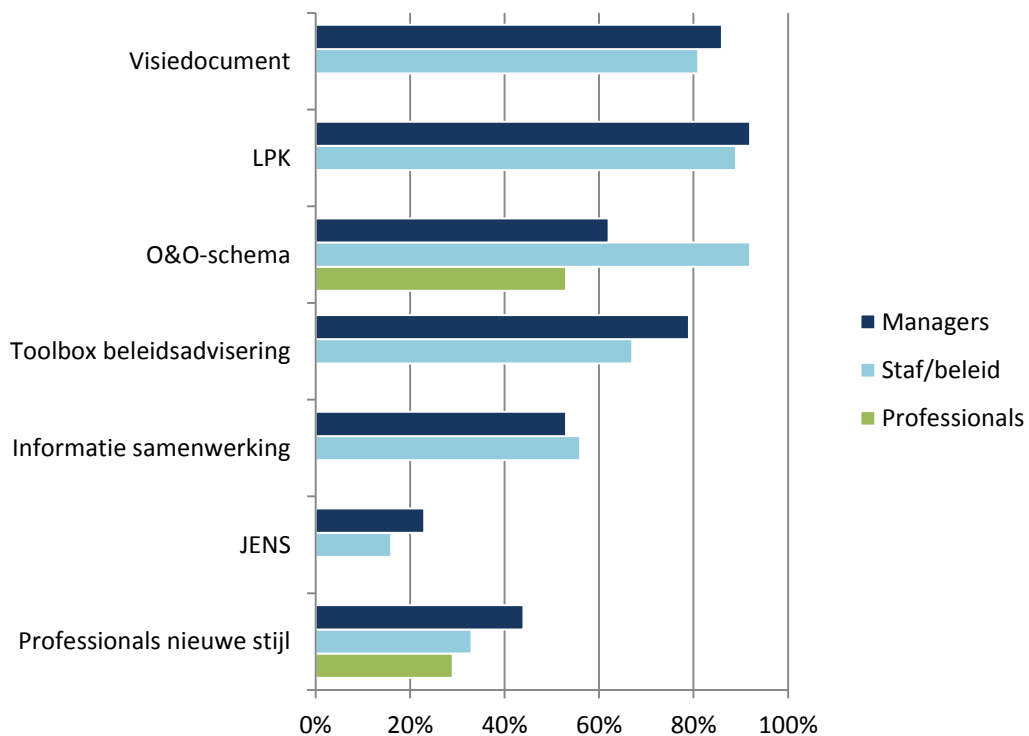
In figuur 6.3 is weergegeven in welke mate de respondenten die de instrumenten kennen, deze in de praktijk ook daadwerkelijk gebruiken. Het gebruik van het visiedocument en het LPK onder zowel managers als stafmedewerkers is groot. Deze instrumenten vormen – zoals we hierboven al zagen – kerndocumenten voor beide groepen. Daarnaast gebruiken veel stafmedewerkers het zogenoemde O&O-schema. Zij zien het over het

algemeen als een handig en informatief schema. Het gebruik van dit schema door professionals ligt beduidend lager. Ook zij vinden het instrument mooi en informatief, maar ervaren het ook als erg uitgebreid. Verschillende respondenten hebben aangegeven dat ze nog niet goed voor ogen hebben hoe ze het instrument in hun dagelijks werk moeten gebruiken. Anderen zijn in het (recente) verleden tijdens een overleg/bijeenkomst wel over het O&O-schema geïnformeerd. Vanuit de organisatie is er vervolgens niets meer mee gedaan en zelf zijn ze er ook niet actief mee aan de slag gegaan.

Het gebruik van de andere instrumenten blijft wat achter bij die van de hierboven genoemde drie instrumenten, maar is met gemiddeld 30% tot 60% nog redelijk goed te noemen. De redenen voor het niet-gebruik liggen vooral in het feit dat mensen nog geen tijd hebben gevonden om zich echt in het betreffende instrument te verdiepen en in het feit dat het instrument niet direct aansluit bij hun eigen takenpakket. De instrumenten worden gebruikt door (of zijn bedoeld voor) andere mensen binnen hun organisatie.

Opvallend laag is alleen het gebruik van het instrument JENS. Voor een deel komt dit voort uit het feit dat dit instrument niet gericht is op de organisaties (en JGZ-medewerkers daarbinnen) die zich bezig houden met zorg voor de doelgroep van 0 tot 4-jarigen. Bij deze doelgroep is er immers nog geen relatie met het onderwijs. Anderen zijn er naar eigen zeggen nog niet aan toegekomen om het instrument gedetailleerd te bekijken en te bepalen of zij er in de organisatie iets mee kunnen. Enkele respondenten geven aan een eigen, passende manier te hebben gevonden om samen te werken en te communiceren met het onderwijs.

Figuur 6.3 Mate van gebruik ondersteuningsaanbod rondom het basispakket JGZ, naar doelgroep



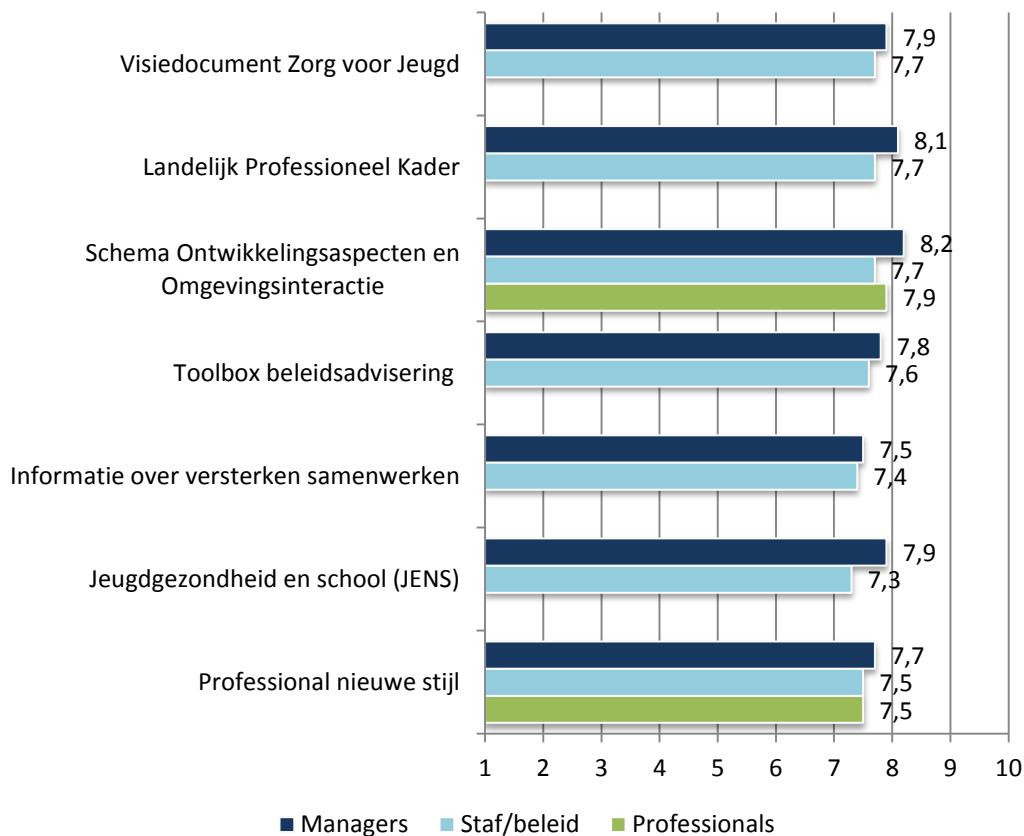
* Wat betreft het instrument 'professionals nieuwe stijl' is bij de professionals alleen gevraagd naar het gebruik van Time2Twist.

Waardering

Door degenen die de instrumenten hebben gebruikt, worden deze over het algemeen als goed en waardevol beoordeeld (zie figuur 6.4). Wederom wordt hier door de managers en professionals een onderscheid gemaakt tussen de twee kerninstrumenten (visiedocument en LPK) en de andere instrumenten. Veel respondenten geven aan dat de twee kerninstrumenten richtinggevend zijn voor de besluiten die in de organisatie worden genomen en daarmee van fundamenteel belang zijn. De andere instrumenten zijn zeker informatief en ondersteunend, maar zijn niet leidend of van doorslaggevende invloed. Ze vormen één van een breder geheel van bronnen en elementen die ze als input voor hun werk gebruiken.

Als concreet verbeterpunt is meerdere malen gewezen op het feit dat het O&O-schema in zijn digitale vorm moeilijk hanteerbaar is. De lijst is dusdanig lang dat op een gegeven moment de titels van de kolommen niet meer zichtbaar zijn. Een bredere beschikbaarheid en/of verspreiding van een papieren versie zou daarom wenselijk zijn.

Figuur 6.4 Gemiddelde waardering (in rapportcijfer) van het ondersteuningsaanbod rondom basispakket JGZ, naar doelgroep¹⁴



Ervaren meerwaarde

Het gebruik van één of meerdere van de genoemde instrumenten heeft volgens veel managers en stafmedewerkers een duidelijke meerwaarde gehad. Zoals eerder is

¹⁴ De waardering van het instrument 'professional nieuwe stijl' door professionals heeft alleen betrekking op Time2Twist. De waardering van de laatste twee instrumenten is gebaseerd op een beperkt aantal waarnemingen.

aangegeven hebben instrumenten zoals het LPK velen van hen ondersteund en geïnspireerd bij het bepalen en formuleren van het eigen beleid. Ze stellen verder dat de toolbox basispakket een belangrijke waarde heeft als kennisbron. Respondenten hebben meer (actuele) kennis opgedaan over het basispakket en de wijze waarop dit geïmplementeerd kan worden. Mede dankzij deze kennis heeft een deel van de respondenten beter invulling kunnen geven aan het basispakket binnen de organisatie en/of de uitvoering ervan beter kunnen vormgeven. Specifiek vanuit de stafmedewerkers is opgemerkt dat de zij – met instrumenten uit de toolbox – op hun beurt beter in staat zijn gebleken de professionals in hun organisatie goed te voorzien van informatie en ondersteuning.

Het instrumentarium is niet alleen van waarde geweest voor het beleid van en het kennisniveau binnen de eigen organisatie. Een deel van de respondenten voelt zich ook ondersteund in de relaties met gemeenten en ketenpartners. Zo geeft bijna een derde van de managers aan dat ze dankzij de ondersteuning vanuit het NCJ hun JGZ-organisatie beter hebben kunnen positioneren in de gemeenten/regio waarin ze actief zijn. Een kwart van de managers en stafmedewerkers stelt dat ze dankzij de informatie en ondersteuning beter invulling hebben kunnen geven aan de beleidsadviesing richting gemeenten.

Tabel 6.5 Ervaren meerwaarde van de ondersteuning rondom het basispakket JGZ, naar doelgroep

Meerwaarde	Managers (N=23)	Staf/beleid (N=29)
Input voor beleid eigen organisatie gekregen	66%	52%
Actuele kennis over basispakket opgedaan	43%	59%
Meer kennis basispakket en wijze implementatie	26%	45%
Beter invulling kunnen geven aan basispakket	22%	17%
Uitvoering basispakket in de praktijk vormgegeven	22%	14%
Professionals in eigen organisatie voorzien in informatie en ondersteuning	0%	34%
JGZ-organisatie beter kunnen positioneren in gemeente/regio	35%	14%
Beter invulling geven aan beleidsadviesing richting gemeenten	26%	24%
Meer invloed kunnen uitoefenen op beleid gemeenten	13%	14%
Concrete samenwerkingsinitiatieven met gemeenten en ketenpartners	9%	14%
Weet niet	4%	3%

In de bovenstaande tabel zijn de meningen van professionals niet opgenomen. Deze vraag heeft – gezien het kleine aantal professionals dat deze vraag heeft kunnen beantwoorden (vanwege het beperkte aantal dat het O&O-schema en/of Time2Twist heeft gebruikt) – hiervoor onvoldoende input opgeleverd.

Aanvullende ondersteuningsbehoefte

Ook ten aanzien van de het basispakket JGZ is aan de respondenten gevraagd of ze nog behoefte hebben aan aanvullende informatie of ondersteuning vanuit het NCJ. Hierbij zijn de antwoorden van de respondenten uit de drie verschillende doelgroepen (managers,

stafmedewerkers en professionals) samengevoegd.

Tabel 6.6 Aanvullende ondersteuningsbehoefte op het gebied van het basispakket JGZ

Behoefte	Aantal keer genoemd
Nadere informatie wat te doen voor specifieke doelgroepen	8
Meer aandacht positionering JGZ ten opzichte van ketenpartners	7
Meer praktische voorbeelden / uitwerkingen	4
Meer uitwisseling ervaringen en kennis	3
Financiële benchmark	2

Een aantal respondenten geeft aan in het huidige instrumentarium rondom het basispakket informatie te missen hoe in dit kader om te gaan met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld vluchtelingen, speciaal onderwijs, 16-jarigen in het MBO) en thema's (zoals (game)verslaving en mediaopvoeding). Anderen zouden nog beter ondersteund willen worden bij het richting ketenpartners uitdragen van de meerwaarde en positie van de JGZ. Ze hebben behoefte aan documenten waarin dit nog krachtiger wordt verwoord zodat ze dit kunnen gebruiken om gemeenten makkelijker te overtuigen. De bestaande (of bij hen bekende) informatiestukken zijn volgens enkele respondenten nog onvoldoende afgestemd op de 'taal' van de gemeenten.

Een viertal respondenten stelt prijs op meer praktische voorbeelden en uitwerkingen. Het gaat daarbij enerzijds om casussen waarin naar voren komt hoe aan bepaalde taken uit het basispakket in de praktijk concreet vorm is gegeven. Anderzijds bestaat er behoefte aan een nadere uitwerking van de taken en rollen van de verschillende JGZ-professionals. Nu is vaak onvoldoende duidelijk welke taken dienen te worden uitgevoerd door een jeugdarts en welke door een jeugdverpleegkundige of doktersassistent.

Meer uitwisseling van kennis en ervaringen tussen JGZ-organisaties (in de vorm van bijeenkomsten bijvoorbeeld) wordt door enkelen als wenselijk ervaren. Twee respondenten stellen een financiële benchmark voor. Op die manier wordt het beter mogelijk om door te rekenen wat een passende kostprijs is voor een bepaald pakket dat aan een gemeente wordt aangeboden.

6.4 Ondersteuningsaanbod rondom informatisering

Een andere belangrijke taak die het NCJ op zich heeft genomen is het ondersteunen van JGZ-organisaties op het gebied van informatisering. Daartoe zet het NCJ in op het initiëren, stimuleren en ondersteunen van een uniforme, gestructureerde digitale registratie, een juist gebruik van digitale gegevensuitwisseling en het genereren van collectieve gegevens. Deze ondersteuning zou op den duur moeten leiden tot een verhoging van de kwaliteit van de zorg.

De uniforme, gestructureerde, digitale registratie vindt plaats in het **Digitale Dossier JGZ (DD JGZ)**. Het idee erachter is dat alle artsen, verpleegkundigen en doktersassistenten in de JGZ op uniforme wijze informatie toevoegen over kinderen en jongeren die zij in zorg hebben. In de JGZ is het sinds 2010 op basis van de Wet Publieke Gezondheid (WPG) een digitale registratie van dergelijke gegevens wettelijk verplicht. Sinds 2013 werken alle

JGZ-organisaties met het DD JGZ. Door de uniforme, digitale wijze van registreren kunnen de werkprocessen beter worden gevolgd, is het dossier beter leesbaar en kan de overdracht van dossiers worden verbeterd. Op geaggregeerd niveau kunnen de gegevens uit het DD JGZ worden gebruikt door de JGZ-organisatie en aangeleverd aan de Inspectie voor de Volksgezondheid en bijvoorbeeld de gemeente.

Bij het registreren van gegevens in het DD JGZ hanteert de JGZ de **Basisdataset (BDS) JGZ**. Dit is een lijst waarin items zijn opgenomen waarover de JGZ iets kan vermelden in het dossier. De lijst bevat items die voor de hand liggen en die voor elk kind worden ingevuld, maar ook minder voor de hand liggende items, die alleen worden ingevuld als de zorgverlener daar aanleiding toe ziet. Naast de BDS-items kunnen JGZ-organisaties ook andere zaken opnemen in het DD JGZ. Hoe het dossier er precies uitziet en wat de precieze invulling van het dossier is (inclusief eventuele uitbreidingen op de BDS) verschilt dus per iedere individuele JGZ-organisatie¹⁵.

Voor een goede, uniforme registratie in het DD JGZ ontwikkelt het NCJ (voor kernbepalingen uit een JGZ-richtlijn) zogenaamde **BDS-protocollen**. Een BDS-protocol geeft aanwijzingen voor de registratie van de zorg voor het kind op basis van de gegevensstandaard Basisdataset JGZ. Een BDS-protocol is een halffabricaat. Het vormt de basis voor het inregelen van de registratie in de eigen werkwijze en het organisatie-eigen DD JGZ.

Door uniforme registratie volgens de structuur van de BDS JGZ is het mogelijk om op geanoniseerd, geaggregeerd niveau gegevens te ontsluiten en zo op organisatie-, regionaal of landelijk niveau inzicht te krijgen in de gezondheidssituatie en ontwikkeling van kinderen van 0 tot 18 jaar. Het NCJ heeft met **Jeugd in Beeld (JIB)** een systematiek ontwikkeld waarmee JGZ-organisaties worden ondersteund bij het uniform ontsluiten en vergelijken van geanoniseerde gegevens uit het eigen digitale dossier. Ze kunnen zo hun eigen gegevens spiegelen aan gegevens uit andere regio's (benchmarking) en kunnen met behulp van rapportages vanuit JIB het eigen (kwaliteits)beleid toetsen, evalueren en doorontwikkelen¹⁶.

Om de kennis, ideeën en praktijkervaringen op het gebied van digitale registratie en informatisering te bundelen en zo beter te kunnen benutten, heeft het NCJ het Netwerk Informatisering ingericht. Het **Netwerk Informatisering JGZ** bestaat uit informatiseringsdeskundigen werkzaam bij JGZ-organisaties. Zij delen kennis, inzichten, contacten, ideeën en best practices op het gebied van informatisering via e-mail, een eigen forum en tijdens een jaarlijkse netwerkbijeenkomst.

Bekendheid en gebruik

In de evaluatie hebben we de bekendheid en het gebruik getoetst van de BDS-protocollen, het Netwerk Informatisering en Jeugd in Beeld (zie tabel 6.7). Het blijkt echter lastig om op basis van de gesprekken echt een duidelijk beeld te krijgen van de ervaringen met de ondersteuning vanuit het NCJ op het punt van informatisering. De geraadpleegde managers en stafmedewerkers hebben vaak wel (zijdelings) kennis van

¹⁵ Bron: www.ddjgz.nl/

¹⁶ Bron: www.ncj.nl

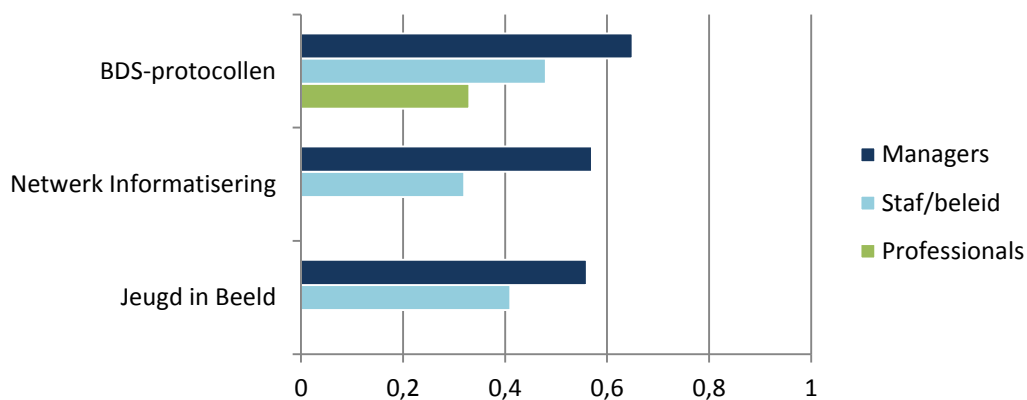
zaken als de BDS-protocollen maar geven aan dat de meer specifieke kennis ligt bij andere mensen binnen de organisatie zoals een (collega)stafmedewerker of de applicatiebeheerder. De bekendheid met en kennis van het Netwerk Informatisering ligt nog lager. Respondenten zijn meestal zelf niet rechtstreeks betrokken bij het netwerk. Slechts twee respondenten blijken zelf deel te nemen in het netwerk.

Tabel 6.7 Bekendheid ondersteuningsaanbod rondom informatisering, naar doelgroep

Aanbod	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=46)
BDS-protocollen	71%	93%	37%
Netwerk Informatisering	29%	69%	nvt
Jeugd in Beeld	75%	76%	nvt

Bij de cijfers omtrent het gebruik van de BDS-protocollen en het Netwerk Informatisering (zie figuur 6.5) gaat het dus veelal om respondenten die aangeven dat deze instrumenten wel binnen hun organisatie worden benut, maar dat dit niet door hen zelf gebeurt.

Figuur 6.5 Gebruik ondersteuningsaanbod rondom informatisering, naar doelgroep*



* Het gebruik is uitsluitend berekend voor de groep respondenten die de instrumenten kennen.

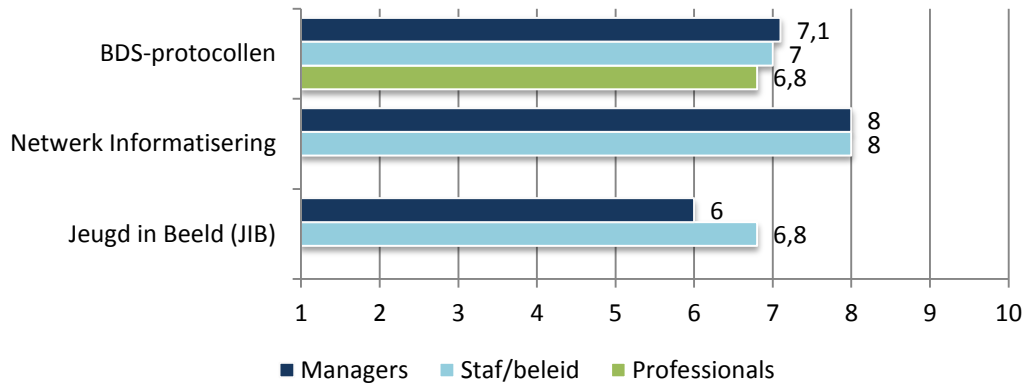
Jeugd in Beeld is bij bijna driekwart van de managers (alsmede ook de stafmedewerkers bekend). Van hen geeft ongeveer de helft aan JIB inmiddels al te gebruiken. Ze verkeren meestal nog wel in de opstartfase. Enkele andere managers geven aan binnenkort met JIB te willen starten. Anderen zijn hier nog niet aan toegekomen, bijvoorbeeld omdat ze momenteel nog werken aan het bouwen van een (nieuw) digitaal dossier.

Waardering

Ten aanzien van het Netwerk Informatisering kunnen slechts twee mensen uit eigen ervaring een oordeel geven over het nut en de bruikbaarheid ervan. Zij zijn beiden positief en geven een rapportcijfer 8. De waardering voor de BDS-protocollen ligt lager. De ervaringen van de respondenten zijn tweeslachtig. Aan de ene kant vinden ze de keuze voor protocollen in principe heel waardevol. Ze zien duidelijk het nut van uniforme registratie (ook op landelijk niveau) en vinden het fijn om een leidraad te hebben voor het vormgeven van hun eigen registratie. In de praktijk lopen velen echter nog tegen problemen aan. Zo wijzen verschillende respondenten op de registratiedruk die als hoog wordt ervaren. De BDS zelf sluit ook niet altijd goed aan bij de behoeften van de organisaties en bij de praktijk van de JGZ. Het zou onder andere te statisch zijn en

onvoldoende snel meebewegen met de ontwikkelingen in het veld. Bovendien zorgt het feit dat organisaties de protocollen nog moeten vertalen naar hun eigen specifieke digitale dossier ervoor dat de registratie uiteindelijk toch niet uniform verloopt.

Figuur 6.6 Beoordeling ondersteuningsaanbod rondom informatisering, naar doelgroep



De waardering voor Jeugd in Beeld bedraagt volgens de managers een krappe voldoende. De stafmedewerkers zijn iets positiever. Ook hier is in principe veel waardering voor het achterliggende concept van JIB, als benchmarkinstrument en als instrument om ontwikkelingen (op organisatie-, regionaal en landelijk niveau) in kaart te brengen. De praktische bruikbaarheid valt vooralsnog echter tegen. Doordat nog niet voldoende organisaties meedoen en gegevens nog niet gestructureerd en op een uniforme wijze worden geregistreerd, levert JIB nog weinig bruikbare gegevens op. Respondenten beseffen dat JIB nog maar relatief kort geleden van start is gegaan. Ze vinden het wel van belang dat er in de komende periode actief aan wordt gewerkt – zowel vanuit het NCJ als de JGZ-organisaties zelf – om de bestanden verder en op een betere manier te vullen.

Ervaren meerwaarde

Respondenten vinden het over het algemeen lastig om aan te geven welke meerwaarde ze hebben ervaren van de ondersteuning vanuit het NCJ op het gebied van informatisering. Ze zijn – zoals gezegd – vaak zelf niet actief betrokken bij het netwerk informatisering en/of hebben geen ervaring met het ‘vertalen’ van de BDS-protocollen en het werken hiermee. Voor JIB geldt daarnaast dat het nu nog te vroeg is om een duidelijke meerwaarde te kunnen hebben ervaren. De respondenten verwachten dat de ondersteuning op het gebied van informatisering vooral zou kunnen leiden tot een meer eenduidige werk- en registratiewijze van de professionals. Wanneer dat daadwerkelijk gerealiseerd is, zal JIB ook die data gaan opleveren waarvoor het bedoeld is.

Aanvullende ondersteuningsbehoefte

Uit de gesprekken met de verschillende doelgroepen wordt duidelijk dat er zowel bij managers, stafmedewerkers als professionals belang wordt gehecht aan een meer eenduidige registratie van gegevens op landelijk niveau. Het uniform registreren van gegevens is een verantwoordelijkheid van de JGZ-organisaties en JGZ-professionals zelf. Wel hebben verschillende respondenten hebben aangegeven dat ook het NCJ hier een nog sterkere rol zou (moeten) kunnen spelen. Ze zijn op dit punt al wel actief, maar toch blijft er in de huidige situatie teveel ruimte voor diversiteit, onder andere omdat er

meerdere leveranciers en meerdere systemen zijn om het digitaal dossier mee vorm te geven. Eén landelijk, digitaal systeem zou volgens respondenten wenselijk zijn.

Een andere behoefte die bestaat is een verbetering van de BDS. Deze is volgens enkele respondenten op dit moment te statisch en verandert onvoldoende mee met de ontwikkelingen. Om tot een echt goede en werkbare BDS te komen is het volgens hen belangrijk om daar ook voldoende menskracht voor vrij te maken.

Bij het bovenstaande moet echter een duidelijke nuancering worden meegegeven, namelijk dat de rol van het NCJ zich op dit punt beperkt tot het beheer van de BDS. Verzoeken tot ondersteuning en extra menskracht zouden daarom eerder gericht moeten worden aan bijvoorbeeld de eigenaars van de BDS (namelijk ActiZ en GGD GHOR Nederland).

Verder zou volgens respondenten gekeken kunnen worden hoe er op korte termijn voor gezorgd kan worden dat het JIB bruikbare gegevens gaat opleveren voor de gebruikers. Dit zou volgens respondenten onder andere kunnen worden gerealiseerd door tot een afbakening te komen van de punten/thema's waarop informatie wordt verzameld. Door de aandacht – in eerste instantie – te concentreren op een beperkt aantal belangrijke onderwerpen, zouden in ieder geval op die thema's gegevens gecombineerd en uitgewisseld kunnen worden.

Tabel 6.8 Aanvullende ondersteuningsbehoefte op het gebied van informatisering

Type	Aantal keer genoemd
Landelijke regie vanuit NCJ om te komen tot eenduidige digitale registratie JGZ	9
Verbetering BDS	3
Meer uit JIB halen	3

6.5 Ondersteuningsaanbod rondom innovatie

Het NCJ profileert zich – naast kenniscentrum – ook heel duidelijk als innovatiecentrum voor de JGZ. Het NCJ richt zich op de vernieuwing van het vak en op het aanjagen en stimuleren van de vernieuwingskracht van JGZ-organisaties. Dit doet het NCJ onder andere door nieuwe (wetenschappelijke) kennis en inzichten in beeld te brengen en over te dragen binnen de JGZ. Zo biedt het NCJ op haar website bijvoorbeeld een **overzicht van relevante kennis- en interventiedatabanken, onderzoeksorganisaties, onderzoekers binnen de JGZ-organisaties en academische werkplaatsen**¹⁷. Ook faciliteert het NCJ het **Innovatienetwerk**. Het doel is om medewerkers uit JGZ-organisaties zowel fysiek (middels een Innovatie-atelier) als virtueel (online community) samen te brengen, en zo te komen tot het uitwisselen van kennis en ervaringen en het opdoen van inspiratie. De 'vernieuwingspioniers' worden zo ondersteund bij het bouwen aan een permanente vernieuwingskracht in de eigen organisatie. Hun ervaringen kunnen vervolgens weer verspreid worden onder andere JGZ-organisaties.

¹⁷ Bij de start van het onderzoek is besloten om deze activiteiten onder het kopje 'innovatie' mee te nemen, mede omdat onderzoek, nieuwe interventies en activiteiten van de academische werkplaatsen ook bijdragen aan vernieuwingen in het werkveld. Het NCJ zelf schaart deze activiteiten onder het aparte thema 'wetenschappelijk onderzoek'.

Bekendheid, gebruik en waardering

In hoeverre de respondenten bekend zijn met deze twee genoemde concrete vormen van ondersteuning op het gebied van innovatie is weergegeven in tabel 6.9. Het overzicht van kennis- en interventiedatabanken, onderzoekers, onderzoeksorganisaties en academische werkplaatsen op de website van het NCJ is redelijk bekend bij de managers en stafmedewerkers. Meer bekendheid geniet het innovatieatelier. Bij de professionals ligt de bekendheid van beide instrumenten lager dan bij de managers en stafmedewerkers.

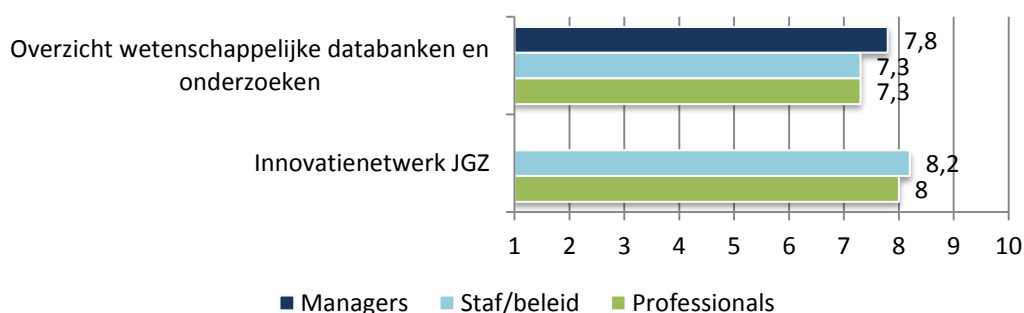
Tabel 6.9 Bekendheid ondersteuningsaanbod rondom innovatie

Aanbod	Managers (N=24)	Staf/beleid (N=29)	Professionals (N=55)
Overzicht kennis- en interventiedatabanken, onderzoeksorganisaties, onderzoekers en academische werkplaatsen	67%	72%	35%
Innovatienetwerk JGZ	79%	86%	35%

Van de respondenten die bekend zijn met het overzicht aan kennis en informatie op de website heeft iets minder helft die informatie ook daadwerkelijk wel eens gebruikt. Bij de meeste respondenten gaat het om incidenteel gebruik. Dit geldt zowel voor de managers, de stafmedewerkers als de professionals. Ze hebben de website op deze onderwerpen gericht geraadpleegd en/of gewoon eens 'rondgekeken'. Ook zijn er professionals die in het kader van hun opleiding deze informatie weleens raadplegen. De gebruikers oordelen positief over de inhoud en bruikbaarheid van de informatie die in de genoemde overzichten beschikbaar zijn gesteld (zie figuur 6.7.). Ze benadrukken vooral het belang dat dergelijke informatie op een centrale plaats gebundeld is, openbaar beschikbaar is en makkelijk te raadplegen. Als kritiekpunt is genoemd dat een goede zoekfunctie ontbreekt en dat de informatie soms tekstueel 'te omvangrijk' is.

Degenen die de informatie nog niet hebben geraadpleegd geven voornamelijk tijdgebrek als reden aan. Het gaat daarbij zowel om gebrek aan tijd om rustig eens rond te kijken op de website van het NCJ (professionals) als ook om gebrek aan tijd om actief in te zetten op innovatie (managers en staf). Daarnaast geldt ook hier als reden dat innovatie als aandachtsveld niet bij de respondent zelf, maar bij een collega ligt.

Figuur 6.7 Gemiddelde waardering (in rapportcijfer) van ondersteuningsaanbod rondom innovatie, naar doelgroep



Van de respondenten hebben 7 stafmedewerkers en 3 professionals zelf geparticipeerd in/gebruik gemaakt van het innovatienetwerk. Ze hebben dit over het algemeen als zeer waardevol ervaren en beoordelen het netwerk dan ook met een (ruime) 8. Deelname was leerzaam en respondenten vonden het interessant om zicht te krijgen op de ideeën en ervaringen van collega-organisatie. Dit geldt zeker voor kleine organisaties die op het punt van innovatie nog niet heel veel slagen hebben kunnen maken. Vooral ook het feit dat mensen binnen het innovatie-atelier langere tijd met elkaar optrokken, wordt als positief element genoemd. Hierdoor raakten mensen echt met elkaar verbonden en ontstonden er ook initiatieven om met verschillende organisaties samen iets op te pakken. Ook bij het management is veel waardering voor het innovatienetwerk.

Ervaren meerwaarde

Het aantal respondenten dat van één of beide genoemde ondersteuningsinstrumenten gebruik gemaakt heeft, is enigszins beperkt. Toch blijkt dat de ondersteuning vanuit het NCJ op het gebied van innovatie een duidelijke meerwaarde heeft. Mensen hebben nieuwe kennis en inzichten aangereikt gekregen en hebben veel gehad aan de kennis- en ervaringsuitwisseling met andere JGZ-organisaties. Uit de antwoorden van de managers en professionals blijkt dat daarnaast in een aantal organisaties ook daadwerkelijk innovaties zijn doorgevoerd of dat daar in ieder geval een start mee is gemaakt. Een manager merkt op dat de deelnemers aan het innovatieatelier er echt als ‘vernieuwers’ zijn uitgekomen. Ze werken niet alleen actief aan innovaties in de organisatie. Ze nemen ook andere medewerkers mee in hun enthousiasme en laten zien welke veranderingen mogelijk zijn. Ze zijn volgens de manager echt de trekkers geworden van vernieuwing.

Tabel 6.10 Erfaren meerwaarde van de ondersteuning rondom innovatie

Meerwaarde	Managers (N=15)	Staf/beleid (N=18)	Professionals (N=13)
Nieuwe kennis/inzichten aangereikt gekregen	47% (7)	61% (11)	85% (11)
Innovaties binnen de werkprocessen/ dienstverlening ingevoerd	40% (6)	11% (2)	38% (5)
Kennis- en ervaringsuitwisseling met andere JGZ- organisaties	33% (5)	33% (6)	46% (6)

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Aanvullende ondersteuningsbehoefte

Ook ten aanzien van het thema innovatie is aan de respondenten gevraagd op welke manier het NCJ hen nog verder zou kunnen ondersteunen. Uit de antwoorden blijkt dat respondenten niet altijd goed weten wat het NCJ momenteel (naast het innovatienetwerk) precies doet op dit terrein. Het geven van concrete suggesties voor ‘aanvullende’ ondersteuning vinden ze dan ook lastig.

Wel wijzen velen nadrukkelijk op het belang dat het NCJ actief een rol neemt in de ondersteuning en stimulering van innovatie. Een voortzetting en verdere intensivering van het (huidige) ondersteuningsaanbod wordt dan ook als voornaamste behoefte/wens gezien (dit is door 17 respondenten naar voren gebracht). Het NCJ zou in dat kader het innovatienetwerk en vooral ook de innovatieateliers moeten voortzetten. Dit instrument is

in de praktijk heel waardevol gebleken, zeker ook om de professionals 'mee te nemen' en zo de afstand tussen het NCJ en deze doelgroep te verkleinen. Als mogelijkheid is geopperd om ook andere partijen dan JGZ-organisaties bij de ateliers te laten aansluiten, zoals cliënten (jongeren/ouders) of bijvoorbeeld mensen met een technische of designersachtergrond. Een andere suggestie is om innovatie-ateliers rond bepaalde thema's (bijvoorbeeld asielzoekers) te ontwikkelen.

Intensivering of uitbreiding van de ondersteuning zou kunnen liggen in het organiseren van 'terugkomdagen' na de innovatieateliers om zo te kunnen blijven volgen wat er met de innovaties is gedaan en of/hoe deze geborgd zijn. Daarnaast is de wens geuit dat het NCJ niet alleen innovatieve ideeën verzamelt en verspreidt, maar zelf ook een actieve rol neemt in het ontwikkelen van innovaties en het ondersteunen van organisatie bij het ontwikkelen en invoeren van innovaties.

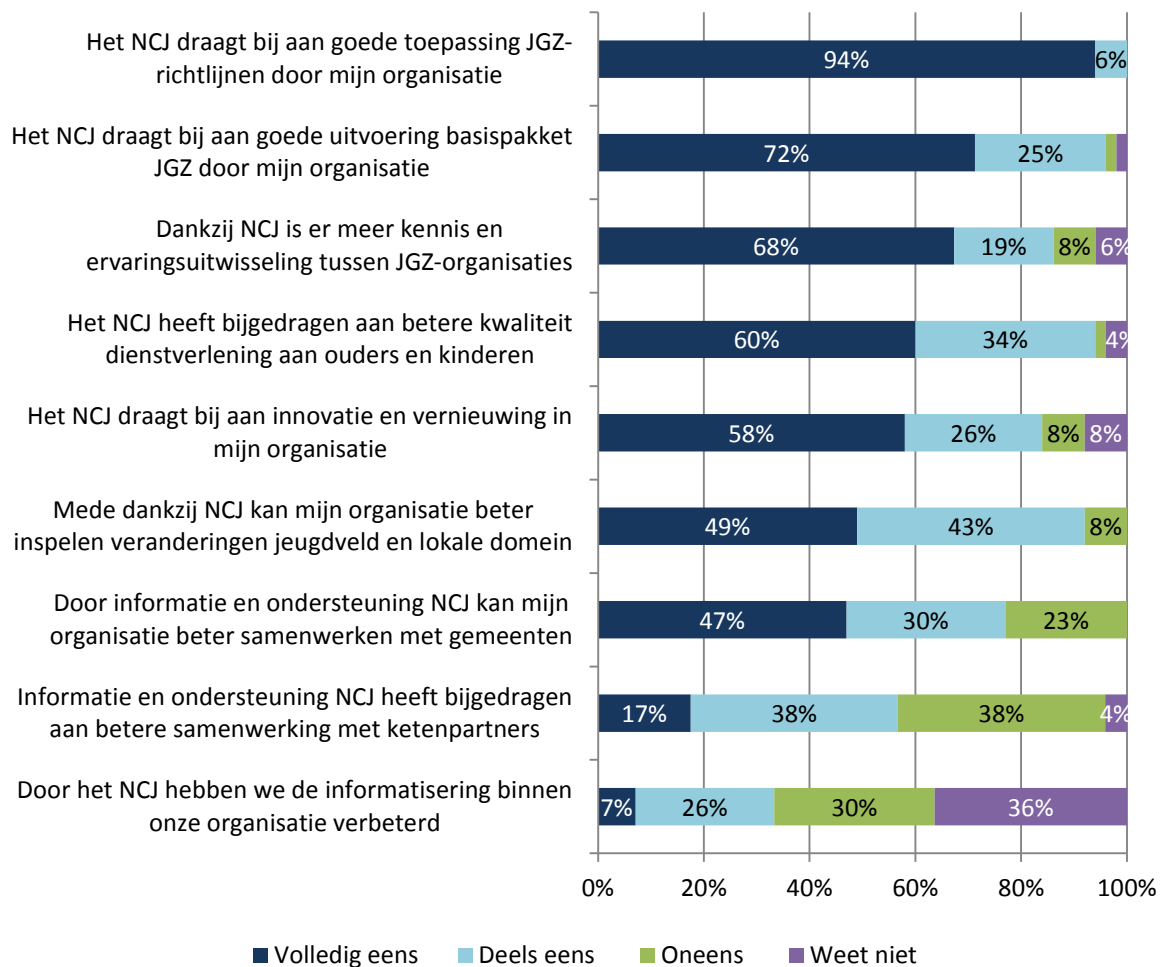
Verder is het – volgens respondenten – in ieder zinnig dat het NCJ duidelijker communiceert welke rol ze ten aanzien van innovatie inneemt en welke ondersteuning ze te bieden heeft. Op die manier weten organisaties met innovatieve ideeën ook beter hun weg naar het NCJ te vinden.

6.6 Overall impact

In de voorgaande paragrafen hebben we per thema en het bijbehorende ondersteuningsaanbod van het NCJ aangegeven welke meerwaarde de respondenten hebben ervaren. Middels het voorleggen van een aantal stellingen willen we ook de meer overall impact van de ondersteuning van het NCJ als kennis- en innovatiecentrum in beeld brengen.

In de eerste plaats hebben stellingen voorgelegd aan de managers en stafmedewerkers. De antwoorden voor beide groepen hebben we samengevoegd.

Figuur 6.8 Ervaren impact van NCJ-ondersteuning, volgens geraadpleegde managers en staf-/beleidsmedewerkers (samengevoegd N=53)



De grote rol en betekenis van het NCJ op het punt van de richtlijnen komt duidelijk naar voren in figuur 6.8. Nagenoeg alle managers en stafmedewerkers bevestigen volmondig dat het NCJ bijdraagt aan een goede toepassing van de JGZ-richtlijnen in hun organisatie. De antwoorden van de respondenten maken duidelijk dat de implementatie en borging van de richtlijnen nog niet in alle organisaties optimaal verloopt, maar het NCJ biedt in ieder geval een heel waardevolle ondersteuning door (informatie over) de richtlijnen op een heldere en toegankelijke manier beschikbaar te stellen en door organisaties via het netwerk implementatie en de e-learning te ondersteunen bij de implementatie.

De belangrijke ondersteunende waarde van het NCJ wordt ook ervaren ten aanzien van de uitvoering van het basispakket JGZ, de kennis- en ervaringsuitwisseling tussen JGZ-organisaties en het doorvoeren van innovatie en vernieuwingen. De meeste respondenten ervaren bovendien een positief effect op de kwaliteit van de dienstverlening van hun organisatie.

Op andere punten bestaat er meer verdeeldheid over de meerwaarde en invloed van het NCJ. Zo sluit 44% van de respondenten zich 'slechts' deels aan bij de stelling dat hun organisatie mede dankzij het NCJ beter kan inspelen op veranderingen in het jeugdveld

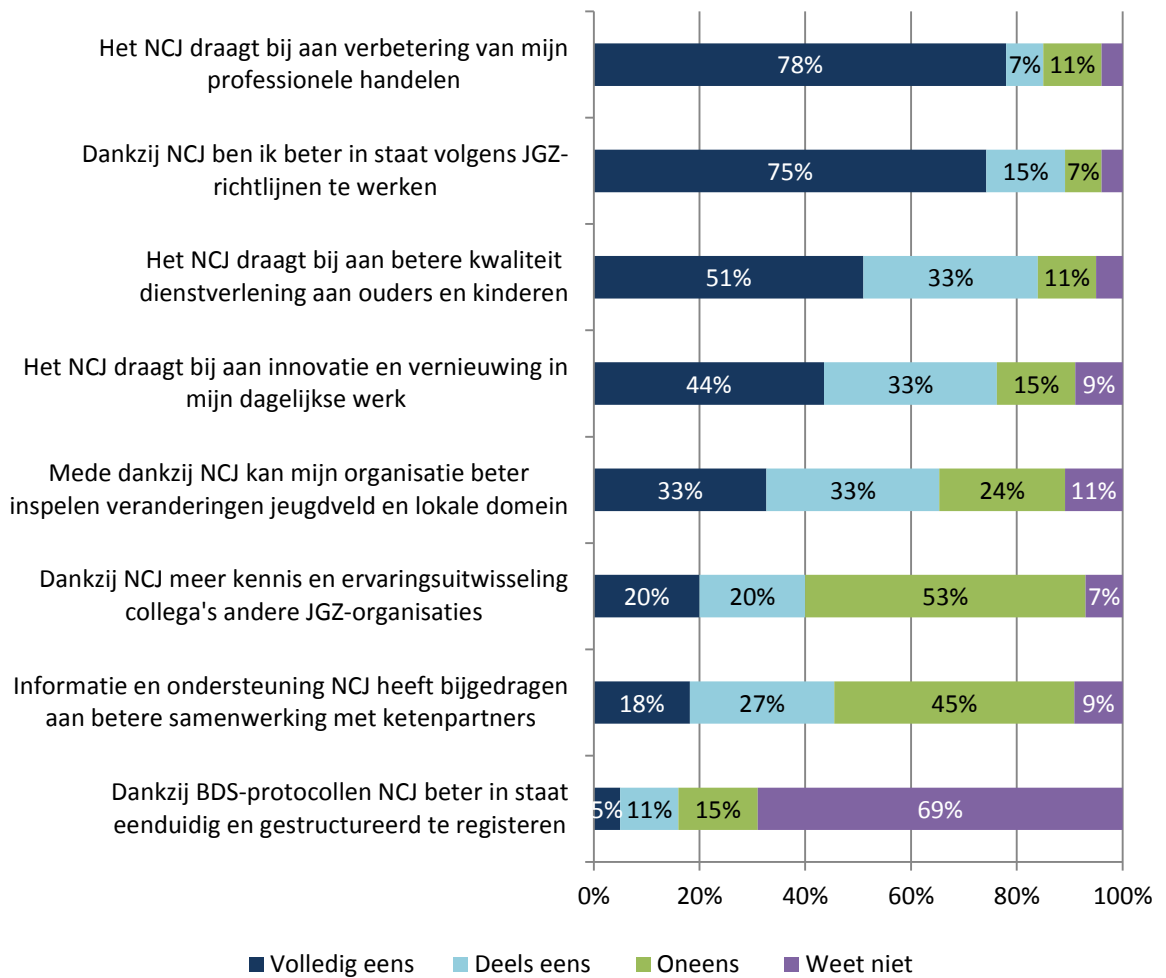
en het sociale domein. De antwoorden van de respondenten maken duidelijk dat de ondersteuning vanuit het NCJ op dit terrein zeker nuttig is, maar slechts één van de factoren/bronnen vormt die op dit aspect van invloed is. De invloed van andere aspecten – bijvoorbeeld de eigen kennis en expertise en de eigen beleidsontwikkeling – is in hun ogen groter. Het NCJ draagt in deze gevallen dus zeker in positieve zin bij, maar de bijdrage is minder ‘bepalend’ dan bijvoorbeeld ten aanzien van de implementatie van de richtlijnen.

De verdeeldheid over de bijdrage van het NCJ aan de versterking van de samenwerking met de ketenpartners is nog groter. Bijna vier op de tien respondenten ziet hier geen directe, positieve invloed van het NCJ.

De ervaren impact van de NCJ-ondersteuning blijkt het kleinst ten aanzien van de informatisering. Dit heeft deels te maken met het feit dat de geraadpleegde respondenten zelf niet direct verantwoordelijk zijn voor de informatisering binnen hun eigen organisaties. Zij kunnen naar eigen zeggen op dit punt geen goed antwoord geven (geen mening). Een ander deel van de respondenten ziet echter duidelijk geen positieve invloed van het NCJ op de informatisering. Zij zeggen op dit punt alles zelf (zonder hulp van het NCJ) op te pakken en/of missen duidelijk een landelijke regie en ondersteuning om te komen tot een uniforme en ‘behapbare’ dataregistratie.

Ook aan de professionals zijn stellingen voorgelegd (zie onderstaande figuur).

Figuur 6.9 Ervaren impact van NCJ-ondersteuning, volgens professionals (N=55)



Allereerst wordt duidelijk dat het NCJ door de ruime meerderheid van de professionals wordt gezien als een partij die bijdraagt aan de verbetering van eigen professionele handelen. Ze voelen zich door het NCJ op dat punt gesterkt. Verder komt ook hier duidelijk naar voren dat het NCJ een belangrijke ondersteunende waarde heeft op het punt van de richtlijnen. Ook draagt het NCJ volgens de respondenten in meer of mindere mate bij aan innovatie en vernieuwing in het dagelijks werk. Mede dankzij deze ondersteuning is het volgens veel professionals ook mogelijk geweest om de kwaliteit van de dienstverlening aan kinderen, jongeren en ouders (verder) te verbeteren.

Op de andere punten wordt in (veel) mindere mate een directe positieve invloed van het NCJ ervaren. Zo draagt het NCJ – volgens iets meer dan de helft van de professionals – niet bij aan meer kennis- en ervaringsuitwisseling met collega's in andere JGZ-organisaties. De verbindende functie van het NCJ op dit punt lijkt dan ook beperkt. Ook ervaren veel professionals geen directe steun vanuit het NCJ bij de (verdere) versterking van de samenwerking met ketenpartners.

7. Conclusies en aanbevelingen

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we in samenvattende zin de belangrijkste conclusies die uit de voorgaande uitkomsten getrokken kunnen worden. Bovendien presenteren we aanbevelingen voor de toekomst.

7.2 Samenvattende conclusies

Aanleiding en aanpak evaluatie

Het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ) is het kennis- en innovatiecentrum voor de jeugdgezondheidszorg (JGZ) in Nederland. Het NCJ is in 2010 opgericht op initiatief van de brancheorganisaties ActiZ en GGD GHOR Nederland (voorheen GGD Nederland) en met steun van de beroepsverenigingen AJN (jeugdartsen), de V&VN (jeugdverpleegkundigen) en de NVDA (doktersassistenten). Het NCJ heeft als stichting een onafhankelijke positie en zet zich in voor de sector van de JGZ als geheel. Om de taken uit te voeren heeft het NCJ in de afgelopen jaren een instellingssubsidie van circa 1,8 miljoen euro per jaar vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) ontvangen. Mede gezien het feit dat het NCJ ruim vijf jaar bestaat, heeft het ministerie besloten om Bureau Bartels een evaluatie van het NCJ uit te laten voeren. De evaluatie moest inzicht geven in de inhoud, bekendheid en uitvoering van (de activiteiten van) het NCJ, alsmede in de meerwaarde en de effectiviteit ervan. De resultaten van de evaluatie hebben bovendien input gegeven voor een aantal concrete aanbevelingen voor de toekomst.

De evaluatie had betrekking op de periode oktober 2010 – eind 2015. De uitvoering heeft plaatsgevonden in de periode maart tot en met augustus 2016. Voor de evaluatie is veldwerk verricht onder managers, stafmedewerkers en professionals in 26 van de in totaal 46 JGZ-organisaties. In totaal zijn 24 managers, 28 stafmedewerkers en 55 professionals middels telefonische interviews geraadpleegd. Aanvullend aan dit veldwerk is deskresearch verricht en zijn gesprekken gevoerd met 15 sleutelpersonen (vertegenwoordigers van het NCJ en direct betrokken partijen) en vertegenwoordigers van vijf externe partners van het NCJ.

Belang en waardering ondersteuningsaanbod

In de afgelopen vijf jaar heeft het NCJ – als kennis- en innovatiecentrum van de JGZ – een breed kennis- en ondersteuningsaanbod ontwikkeld voor de sector. Aan dit aanbod wordt door alle geraadpleegde managers en stafmedewerkers binnen de JGZ-organisaties (zeer) veel belang gehecht. Ook een ruime meerderheid van de professionals ervaart de ondersteuning vanuit het NCJ als (zeer) belangrijk. Alleen voor een groep als de doktersassistenten lijkt het belang wat minder groot. Zij geven aan dat slechts een beperkt deel van de instrumenten direct aansluit op hun functie.

De respondenten wijzen op de waarde die het NCJ in hun ogen heeft als uitgebreide kennisbank, waar alle kennis en initiatieven binnen de JGZ op één plek bijeen zijn gebracht en op een goede en toegankelijke manier beschikbaar worden gesteld. De

onafhankelijke positie en de multidisciplinaire benadering van het NCJ (ze werken voor verschillende beroepsgroepen) worden daarbij als waardevol ervaren. Dit vergoot in hun ogen de betrouwbaarheid van de informatie en verlaagt de drempel om met de instrumenten aan de slag te gaan. Veel respondenten geven aan het NCJ niet te kunnen of willen missen. Het biedt de JGZ een brede kennisbasis en stelt hen als organisatie of als individuele medewerker in staat hun kennis op eenvoudige wijze op peil te houden en zicht te krijgen op nieuwe ontwikkelingen.

Over het algemeen sluit het ondersteuningsaanbod in de huidige vorm ook goed aan bij de behoeften van zowel de managers, stafmedewerkers als professionals. Nagenoeg alle getoetste instrumenten worden hoog gewaardeerd (gemiddeld vaak met een rapportcijfer 7,5 of hoger). Er zijn ten aanzien van afzonderlijke instrumenten wel verbeterpunten genoemd, maar dit heeft vaak de vorm van 'opbouwende kritiek'.

Wel is vanuit JGZ-organisaties alsook door (externe) partners opgemerkt dat er in de afgelopen jaren wellicht teveel aanbod is ontwikkeld. Een dergelijk breed aanbod maakt het voor het NCJ lastig om zich goed te profileren richting de professionals alsook richting externe partijen (zoals gemeenten). Daarnaast geldt dat JGZ-organisaties niet alles tegelijkertijd kunnen oppakken. Door een te ruim aanbod blijven producten 'liggen' en voelen JGZ-organisaties zich soms wat 'overspoeld'. Opvallend is echter dat – ondanks deze opmerkingen over het te brede aanbod – vanuit de JGZ-organisaties toch nog wensen zijn geuit voor aanvullende dienstverlening door het NCJ. Dat maakt de vraag vanuit het veld richting het NCJ wat tweeslachtig, namelijk een behoefte aan (nog) brede(re) ondersteuning en de vraag om meer focus.

Een aanvullende activiteit voor het NCJ die vooral vaak door JGZ-organisaties en andere gesprekspartners is genoemd, is het nog meer gericht aandacht besteden aan het positioneren van de JGZ in het bredere jeugdveld en het lokale domein.

Bekendheid en gebruik

Ondanks het (te) ruime aanbod zijn de managers en vooral de stafmedewerkers naar eigen zeggen goed op de hoogte van hetgeen het NCJ aan ondersteuning biedt. Een (grote) meerderheid van de respondenten kent de afzonderlijke instrumenten die in de evaluatie zijn getoetst. Via de website, nieuwsbrief, bijeenkomsten en persoonlijke contacten met NCJ-medewerkers worden zij (actief) geïnformeerd over (nieuw ontwikkeld) aanbod. Van een dergelijk breed zicht op de ondersteuningsmogelijkheden van het NCJ is bij de professionals in veel mindere mate sprake. Zij kennen het NCJ voornamelijk als de partij die ondersteuning biedt op het gebied van de richtlijnen. De bekendheid met de richtlijninstrumenten – zoals de JGZ-richtlijnenwebsite (89%) en de e-learningmodules van de JGZ-academie (91%) – is zeer groot. Op andere terreinen (basispakket, innovatie) blijft de bekendheid echter duidelijk achter.

De verklaring ligt naar verwachting deels in het indirecte karakter van de communicatie en informatievoorziening vanuit het NCJ richting de professionals. Bij de start van het NCJ is er bewust voor gekozen om in de communicatie te focussen op de managers (en later ook stafmedewerkers), dit mede vanuit het feit dat deze doelgroep door de voorloper van het NCJ wat was 'vergeten'. De aandacht ging destijds vooral uit naar professionals.

Nu lijkt de balans weer wat te zijn doorgeschoten naar de andere kant. Professionals zijn nu te afhankelijk van wat anderen (staf en managers) aan informatie en kennis vanuit het NCJ naar hen doorspelen of moeten zelf actief naar informatie op zoek. Het ontbreekt hen vaak aan een directe prikkel (bijvoorbeeld een opleiding) en/of tijd om dit regelmatig te doen.

Wat betreft het gebruik van de instrumenten zijn de uitkomsten van de evaluatie wisselend. Zo wordt er (zeer) veel gebruik gemaakt (tussen de 80% en 100%) van de instrumenten op het gebied van de richtlijnen en van de website (alle doelgroepen) alsmede van het Landelijke Professioneel Kader en het Visiedocument Zorg voor Jeugd (management en staf). Dit zijn in de ogen van de respondenten kerninstrumenten die richtinggevend zijn voor het eigen handelen in de praktijk en/of voor de besluiten die in de organisatie worden genomen. Ze zijn daarmee van fundamenteel belang voor de respondenten.

Bij andere instrumenten ligt het gebruik (beduidend) lager. Dit komt deels doordat de geraadpleegde respondenten zelf niet de aangewezen persoon/doelgroep zijn. Het betreffende instrument past bij het takenpakket van een collega. Gebruik van het instrument vindt dan (wellicht) elders in de organisatie plaats. Een ander veel genoemde oorzaak is dat respondenten er niet aan toegekomen zijn om zich in het instrument te verdiepen en er actief mee aan de slag te gaan (te weinig tijd, teveel instrumenten). Instrumenten blijven daardoor in de kast liggen.

Een beperkt(er) gebruik van de instrumenten wordt in vrijwel geen enkel geval toegeschreven aan een gebrek aan kwaliteit of bruikbaarheid van de instrumenten. Zoals gezegd is de waardering van nagenoeg alle instrumenten (heel) goed. Uitzondering vormen de instrumenten op het gebied van informatisering (Jeugd in Beeld en in mindere mate de BDS-protocollen). Er is veel waardering voor het concept achter JIB, maar de praktische bruikbaarheid valt vooralsnog tegen. Deels is dit te verklaren door de recente start van JIB. Daarnaast wijzen de ervaren knelpunten er echter ook op dat het nog niet gelukt is om in de sector te komen tot een goede aanpak voor de uniforme registratie van cliëntgegevens. Daar blijkt wel behoefte aan. De vraag is wel in hoeverre de verantwoordelijkheid hiervoor (alleen) bij het NCJ moet worden neergelegd. De rol van het NCJ beperkt zich op dit punt tot het beheer van de BDS.

Meerwaarde

De andere instrumenten hebben zeker een meerwaarde. Vooral de bijdrage die het NCJ levert aan een goede toepassing van de richtlijnen wordt door respondenten (94% van de managers en staf) breed onderkend. Het NCJ fungeert daarbij als belangrijke kennisbron, waardoor de bekendheid met de inhoud van de richtlijnen wordt vergroot, professionals in de organisatie goed met informatie kunnen worden 'gevoed' en richtlijnen beter en sneller kunnen worden geïmplementeerd in de organisatie. Bijna 9 op de 10 professionals is van mening dat dankzij het NCJ hun professionele handelen is verbeterd en dat ze beter volgens de richtlijnen kunnen werken. Stafmedewerkers zijn op dat laatste punt wel wat voorzichtiger. Zij zien nog steeds dat borging van de richtlijnen in de organisatie lastig is.

Eveneens breed onderkend is de bijdrage die het NCJ levert aan een goede uitvoering

van het basispakket JGZ. Kerninstrumenten zoals het LPK hebben de kennis over het basispakket verhoogd en organisaties geholpen en geïnspireerd bij het formuleren van het eigen beleid. Ook in de contacten met gemeenten voelen veel managers en stafmedewerkers zich ondersteund. Ze hebben beter invulling kunnen geven aan de beleidsadvisering richting gemeenten en hebben hun organisaties beter kunnen positioneren in de regio.

Het NCJ draagt volgens managers en stafmedewerkers (60%) en professionals (42%) ook duidelijk bij aan innovatie en vernieuwingen in de organisatie. De evaluatie laat echter wel zien dat het voor veel respondenten niet goed duidelijk is wat de rol en bijdrage van het NCJ op het punt van innovatie precies is. De innovatiefunctie die bij de start van het NCJ heel bewust als 'nieuwe' taak aan het takenpakket van de organisatie is toegevoegd blijkt daardoor nog onvoldoende herkend te worden.

Veel manager en professionals zien ook de verbindende functie die het NCJ heeft. Dit uit zich in een versterking van de ervaringsuitwisseling tussen organisaties en het feit dat er – bijvoorbeeld door de richtlijnen – meer uniformiteit en afstemming is gekomen in de manier waarop organisaties werken. Een dergelijke verbindende functie ervaren de professionals (nog) in veel beperktere mate.

Op andere punten bestaat er tussen de respondenten meer verdeeldheid over de invloed en bijdrage die zij vanuit het NCJ hebben ervaren. Dankzij het NCJ hebben veel organisaties bijvoorbeeld wel beter kunnen inspelen op veranderingen in het jeugdveld, maar de invloed van het NCJ lijkt minder bepalend. Zeker op het punt van (een verbetering van) de samenwerking met ketenpartners blijkt de ervaren bijdrage van het NCJ vooralsnog beperkt. Toch heeft de ondersteuning van het NCJ overall gezien er volgens de meerderheid van de respondenten in meer of mindere mate bijgedragen aan een verbetering van de dienstverlening richting ouders, kinderen en jongeren.

Uitvoering en samenwerking

Binnen de JGZ-organisaties – alsmede bij (externe) partners – is veel waardering voor de manier waarop het NCJ invulling geeft aan zijn taken. Respondenten ervaren het NCJ als een open en toegankelijke organisatie. Medewerkers van het NCJ zijn volgens hen deskundig, reageren tijdig op vragen en staan open voor suggesties. De samenwerking met het NCJ verloopt prettig. Tevens wordt opgemerkt dat er vanuit het NCJ veel aandacht is voor het actief betrekken van de kennis, ervaringen en wensen van het werkveld. De verschillende beroepsgroepen binnen de JGZ voelen zich daardoor goed gehoord. Er lijkt dan ook sprake van een ondersteuningsaanbod door en voor de sector.

De evaluatie laat echter ook zien dat het NCJ – door de teruglopende financiën en de daaraan gekoppelde personele omvang – als een kwetsbare organisatie kan worden aangemerkt. Het NCJ heeft ondanks deze beperkingen een waardevol ondersteuningsaanbod weten te realiseren. Toch hebben ze niet al hun ambities kunnen waarmaken. Zo is er volgens geraadpleegde partijen onvoldoende aandacht geweest voor implementatie en borging van het door het NCJ ontwikkelde instrumentarium en wordt de innovatiefunctie nog onvoldoende herkend. Gesprekken met het NCJ laten zien dat zij zich duidelijk bewust zijn van deze beperkingen en van de noodzaak om in de

komende periode te komen tot een nadere focus in hun doelen en activiteiten. De organisatie is actief bezig om hier nader vorm en inhoud aan te geven.

7.3 Aanbevelingen

Op basis van de bovenstaande resultaten komen we tot de volgende aanbevelingen.

1. Onderken als VWS ook in de toekomst het belang en de meerwaarde van het NCJ.

Toelichting

De resultaten van de evaluatie laten duidelijk zien dat het NCJ van groot belang is, zowel voor de JGZ-sector als geheel, de individuele JGZ-organisaties als de verschillende doelgroepen daarbinnen. Als centraal kenniscentrum wordt het NCJ door managers, stafmedewerkers en professionals als waardevol of zelfs onmisbaar beschreven. Het NCJ is daarnaast uniek in de zin dat de stichting zich als onafhankelijke organisatie ten dienste stelt van alle partijen binnen de sector en vanuit die rol alle kennis en initiatieven in de sector bij elkaar brengt en beschikbaar stelt. Eveneens uniek is hun expertise en focus op (primaire) preventie binnen het jeugdveld. Geen andere bestaande partij kan op een vergelijkbare wijze in die behoefte van de sector voorzien. Voortzetting van de activiteiten door het NCJ – ook op de langere termijn – is daarom belangrijk. Heb daarbij als VWS wel oog voor de huidige kwetsbaarheid van het NCJ.

2. Kom tot meer focus in thema's en activiteiten van het NCJ.

Toelichting

De breedte van het ondersteuningsaanbod van het NCJ wordt goed gewaardeerd, maar zorgt tegelijkertijd voor enkele hiervoor genoemde knelpunten. Daarnaast vragen ook de tot 2018 afnemende personele en financiële capaciteit om de gewenste focus. Meer focus – zowel in thema's als in activiteiten – is noodzakelijk. Het NCJ heeft aangegeven hier intern al over in beraad te zijn. Het is belangrijk dat dit in de praktijk (in een volgend werkplan) concreet handen en voeten krijgt.

3. Zet als NCJ in op een (verdere) vergroting van de bekendheid van bestaande instrumenten en op ondersteuning bij implementatie en borging. Richt de aandacht minder sterk op de ontwikkeling van nieuwe instrumenten.

Toelichting

Uit aanbeveling 2 vloeit logischerwijze voort dat niet (zo sterk als voorheen) moet worden ingezet op het ontwikkelen van nieuwe instrumenten. Er ligt al heel veel en wat er ligt is van goede kwaliteit. Het is verstandig de aandacht nu te verplaatsen naar de activiteiten en taken waar tot op heden onvoldoende tijd en aandacht voor was, zoals het verder vergroten van de bekendheid (met name onder professionals) en op ondersteuning van de implementatie en borging van instrumenten.

4. Zet in op een versterking en een grotere herkenbaarheid van de innovatiefunctie van het NCJ.

Toelichting

Een andere functie die tot op heden onvoldoende zichtbaar is geweest, is de innovatiefunctie. Vanuit partijen binnen JGZ-organisaties wordt veel belang gehecht aan innovatie en ze zien op dit punt een belangrijke ondersteunende rol weggelegd voor het NCJ. Door de ambities en het ondersteuningsaanbod rond dit thema duidelijker te formuleren en te communiceren, door bestaande, waardevolle initiatieven voort te zetten (bijvoorbeeld innovatieatelier) en aanvullende activiteiten te ontplooiën kan het NCJ beter invulling geven aan de innovatiefunctie.

5. Richt de communicatie en informatievoorziening vanuit het NCJ meer direct en proactief op de professionals.

Toelichting

De afgelopen vijf jaar heeft het NCJ zich in haar communicatie- en informatiestrategie vooral gefocust op de managers en later ook op stafmedewerkers van de JGZ-organisaties en minder direct op de professionals. De professionals blijken hierdoor minder goed bereikt (behalve op het gebied van de richtlijnen). Echter, de professionals vervullen een sleutelrol in de (verdere verbetering van de) kwaliteit van de dienstverlening richting ouders, kinderen en jongeren en een (verdere) versterking van de JGZ in het algemeen. Daarom zou de ondersteuning en informatievoorziening vanuit het NCJ juist ook op de kennis- en ondersteuningsbehoefte van de professionals moeten worden gericht. Een goed ondersteuningsaanbod ligt er (deels) al. Door de communicatie meer direct en proactief op de professionals te richten zal een grotere groep professionals de informatie en ondersteuning ook daadwerkelijk weten te vinden. De behoefte aan een dergelijke, directe benadering van professionals (bijvoorbeeld door het vergroten van de bekendheid van de nieuwsbrief) is in de evaluatie door zowel managers, stafmedewerkers als professionals geuit.

Literatuur

Custom Eyes, 2013

Stakeholdersonderzoek NCJ

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2011

Brief aan NCJ d.d. 30 juni 2011

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2013

Brief aan NCJ d.d. 25 oktober 2013

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2014

Brief aan NCJ d.d. 24 oktober 2014

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2010

*Vernieuwing in jeugdgezondheid: verbinden vanuit kennis: Beleidsprogramma
Nederlands Centrum Jeugdgezondheid 2010-2015*

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2010

Activiteitenplan 2011

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2012

Werkplan NCJ 2013

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2013

Werkplan NCJ 2014

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2013

Projectplannen 2014

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2014

Jaarverslag 2013

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2014

Werkplan NCJ 2015

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2015

Jaarverslag 2014

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2014

Meerjarenbeleidsplan NCJ 2015-2018: vernieuwen, versterken en verbinden

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2016

Conceptjaarverslag 2015

Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, 2016

Uitkomsten enquête en focusgroep communicatie NCJ; toogdag 18 februari 2016

Bijlage 1 Geraadpleegde personen

Sleutelpersonen

Naam	Organisatie
De heer I. Ivakic	Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ)
Mevrouw M. Beckers	Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ)
Mevrouw Y. van Heerwaarden	Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ)
Mevrouw M. Timmermans	Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ)
De heer R. Axt	Bestuursvoorzitter NCJ
Mevrouw M. Moorman	Lid bestuur NCJ
Mevrouw I. Steinbuch	ActiZ
De heer G. Krähe	GGD GHOR Nederland
Mevrouw M. Kamphuis	AJN
Mevrouw M. van Kuppeveld	V&VN
Mevrouw J. Klaver	NVDA
De heer K. Gillis	NVDA
Mevrouw A. van Gent	Ministerie van VWS
Mevrouw S. Potting	Ministerie van VWS
Mevrouw G. van 't Bos	Ministerie van VWS
Mevrouw S. Postma	Ministerie van VWS

Externe partners

Naam	Organisatie
De heer K. Bakker	Nederlands Jeugd Instituut (Nji)
De heer F. van Leerdam	Inspectie voor de Gezondheidszorg
De heer J. van Delden	RIVM Centrum Gezond Leven
Mevrouw S. Detmar	TNO
De heer P. Rensen	Movisie